

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa internasional yang digunakan banyak negara. Beberapa negara menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa kedua bagi masyarakatnya, tak terkecuali Indonesia. Bahasa Inggris tidak hanya diperlukan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan setiap orang di seluruh dunia, tetapi juga bisa menjadi suatu keahlian atau kelebihan untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan, dikarenakan banyak perusahaan yang merekrut karyawannya dengan uji kemampuan dalam bahasa Inggris.

Belajar bahasa Inggris biasanya diikuti siswa dalam pendidikan formal (sekolah) dari mulai sekolah dasar, sekolah menengah atas, sampai dengan perguruan tinggi, namun pada kenyataannya belajar di sekolah (pendidikan formal) tidak cukup waktu untuk menguasai bahasa Inggris, oleh karena itu banyak siswa dan mahasiswa yang mengikuti pendidikan bahasa Inggris di lembaga pendidikan tidak formal atau lembaga kursus.

Perlunya pendidikan non formal untuk mengasah kemampuan berbahasa Inggris membuat penyedia jasa tertarik membuat jasa kursus bahasa Inggris guna memenuhi kebutuhan konsumen. Jasa Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2006:6) yaitu

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, produksi jasa bisa berkaitan dengan fisik atau sebaliknya.

Semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan produk dan jasa sejenis, maka konsumen semakin banyak pilihan alternatif dalam menggunakan suatu produk. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Apabila suatu perusahaan memberikan pelayanan yang

memuaskan dan berkualitas, maka perusahaan dapat menarik banyak konsumen dan menciptakan loyalitas.

Jasa pendidikan kursus bahasa Inggris saat ini sangat diminati oleh para konsumen seperti siswa, mahasiswa, maupun pegawai di Indonesia khususnya kota Palembang. Di kota Palembang, banyak sekali lembaga pendidikan non formal dalam bidang meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris. Oleh karena itu tingkat persaingan antar lembaga pun kian meningkat, setiap lembaga atau perusahaan dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam kegiatan belajar mengajar serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Berikut ini merupakan daftar lembaga kursus bahasa Inggris yang ada di Palembang:

Tabel 1.1
Daftar Lembaga Kursus Bahasa Inggris di Kota Palembang

No	Nama Lembaga Bahasa Inggris
1	LBPP LIA
2	English First (EF)
3	Gloria
4	Global English
5	Brotherhood English Course
6	High Flyer
7	Budi Wijaya
8	Kursus Bahasa Inggris Syailendra
9	Easy Speak
10	Magenta
11	Excellence Palembang
12	Top Education Center

Sumber: RuangbelajarbahasaInggris.com tahun 2018

Lembaga kursus masa kini khususnya di kota Palembang berlomba-lomba untuk menarik siswa dan mempertahankannya. Mereka berusaha memberikan yang terbaik agar dapat memperoleh kepuasan konsumen dengan berbagai cara demi keberhasilan usaha meningkatkan jasa pelayanan bagi pelanggan, ini bertujuan agar pelanggan dapat loyal dan dapat meningkatkan pelanggan potensial.

Terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL) yaitu *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan), Tjiptono (2014:282)

Salah satu lembaga yang menawarkan jasa kursus bahasa Inggris di Palembang yang telah berkembang baik di Indonesia adalah lembaga bahasa pendidikan dan profesional (LBPP) LIA, terbukti dari LIA yang memulai kegiatan dibidang pengajaran bahasa Inggris pada tanggal 7 September 1959 dengan jumlah siswa awal sebanyak 40 orang dan sampai sekarang telah berkembang menjadi lebih dari 70.000 orang, sedangkan di kota Palembang, LBPP LIA memulai kegiatan belajar mengajar sejak tahun 1996 tepatnya 4 Januari 1996 yang memiliki visi dan misi menjadi suatu lembaga pendidikan non-formal terbaik di Indonesia yang menyediakan program pendidikan dan sarana penunjangnya terutama pendidikan bahasa, guna meningkatkan sumber daya manusia yang bermutu.

Berbagai program yang ditawarkan LBPP LIA Palembang adalah *English for children* (EC), *English for Teens* (ET), *English for Adult* (EA), dan *English for specific purposes* (ESP), selain menawarkan berbagai program yang menarik, LBPP LIA Palembang juga menyediakan berbagai fasilitas untuk para siswa bimbingannya seperti gedung yang terletak di pusat kota, areal parkir, mushola, ATM, *free wifi*, ruang kelas multimedia, perpustakaan dan lain sebagainya. Adanya fasilitas yang disediakan diharapkan dapat menarik serta memuaskan konsumen agar terjadinya loyalitas. Namun, dilihat dari jumlah siswa dari tahun 2015-2017 masih mengalami fluktuasi, dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Siswa pada LBPP LIA Palembang
Tahun 2015-2017

Tahun	Term 1	Term II	Term III	Term IV	Jumlah
2015	2.522	2.196	2.145	3.005	9.868
2016	3.072	2.641	2.394	2.525	10.632
2017	2.788	2361	2.361	2.824	10.334

Sumber: diolah dari LBPP LIA Palembang tahun 2017

Dilihat dari Tabel 1.2 data tiga tahun terakhir menunjukkan jumlah siswa LBPP LIA Palembang mengalami fluktuasi dan selalu terjadi penurunan jumlah siswa pada term 1-3. Untuk mengatasi adanya penurunan dan fluktuasi, maka LBPP LIA Palembang dituntut dapat memberikan yang terbaik bagi siswa didiknya dengan memberikan pelayanan berkualitas dan kemampuan LBPP LIA Palembang dalam memahami kebutuhan dan keinginan kosumen sehingga dapat menciptakan kepercayaan siswa sehingga terciptalah loyalitas siswa LBPP LIA Palembang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bahasa dan Pendidikan Profesional (LBPP) LIA Palembang”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi yang sudah diuraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan di bahas yaitu

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBPP LIA Palembang?
2. Variabel / dimensi apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa LBPP LIA Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis akan memberi batasan pada permasalahan dalam penyusunan laporan akhir ini guna menghindari penyimpangan dari permasalahan yang ada agar lebih terarah, yaitu

1. Kualitas pelayanan yang diberikan LBPP LIA Palembang terhadap siswa didiknya.
2. Kepuasan siswa terhadap LBPP LIA Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di LBPP LIA Palembang.
2. Untuk mengetahui variabel atau dimensi mana yang paling berpengaruh dalam kepuasan siswa LBPP LIA Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian, serta menerapkan ilmu pengetahuan yang dipelajari selama mengikuti perkuliahan, khususnya di bidang pemasaran.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan referensi kepada lembaga maupun perusahaan dalam menyikapi kualitas pelayanan yang menyangkut kepuasan siswa.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada LBPP LIA Palembang yang terletak di jalan jendral Sudirman No. 2953 Sumatera Selatan 30129. Data yang diambil dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti (Yusi,2009:103). Data primer dalam laporan ini berupa kuesioner langsung kepada siswa LBPP LIA Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, aktivitas perusahaan serta pembagian tugas (Yusi,2009:103)

Sumber data sekunder ini penulis peroleh dari karyawan, mengenai informasi seperti profil perusahaan, struktur organisasi, tugas pokok, serta visi dan misi perusahaan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam laporan akhir ini yaitu:

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013:199), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Pada penelitian ini yaitu memberikan beberapa pertanyaan yang menggunakan skala likert kepada siswa

LBPP LIA Palembang. Menurut Sugiyono (2013:132), “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

b. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan yaitu memperoleh data dengan jalan mempelajari buku yang berkaitan dengan judul penelitian dan mencari buku atau informasi melalui jurnal ilmiah serta bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya,

c. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis. Penulis akan meninjau langsung keadaan lingkungan serta pelayanan yang ada di LBPP LIA Palembang

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan benda tertulis dan benda yang bergayutan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Di dalam penulisan ini penulis akan mengumpulkan profil LBPP LIA, struktur organisasi, jumlah siswa yang kursus di LBPP LIA, serta kondisi lingkungan dan fasilitas yang disediakan.

e. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:231) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik.

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan siswa dan Supervisor/ kabag kesiswaan mengenai

hal-hal yang berhubungan dengan judul penelitian ini di LBPP LIA Palembang.

1.5.4 Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2013:115). Populasi dari penelitian ini adalah siswa LBPP LIA Palembang sebanyak 2500 siswa.

b. Sampel

Menurut Supranto (2013:68) “metode pengumpulan data dengan jalan mencatat sebagian kecil dari populasi atau dengan kata lain mencatat sampelnya saja”. Dari populasi yaitu 2500 siswa, maka sampel yang akan digunakan yaitu menggunakan metode slovin dengan rumus (jonathan dan Martadiredja:2008:98)

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

Ket: n = sampel yang dicari

N = populasi yang diketahui

e = bound of error (10%)

$$n = \frac{2500}{1 + 2500(0.1)^2}$$

= 99,96 pembulatan menjadi 100 responden

1.5.5 Analisa Data

Pada penelitian ini metode yang digunakan oleh penulis yaitu:

a. Metode Kualitatif

Kualitatif Menurut Sugiyono (2013:335) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Jadi, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif yaitu menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan siswa LBPP LIA Palembang, yang berupa dimensi bukti fisik, dimensi empati, dimensi daya tanggap, dimensi keandalan dan dimensi jaminan.

b. Metode kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Skala penelitian yang digunakan untuk pengukuran data dalam penulisan laporan ini adalah *Skala Likert* dimana pengukuran tersebut penulis gunakan dalam alat penelitian yang berupa kuesioner.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Metode ini penulis gunakan untuk menghitung persentase jawaban atas kuesioner yang penulis bagikan kepada siswa LBPP LIA Palembang. Adapun bentuk pengukuran skala *Likert* adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Pengukuran Skala Likert

Pernyataan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Riduwan, 2013

Data yang diperoleh melalui kuesioner akan diolah menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 21. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. (Yusi dan Idris, 2016:88). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

b. Uji Reliabilitas

Suatu pengukur dikatakan reliabel apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. (Yusi dan Idris, 2016:90). Reliabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu tetapi tidak merupakan syarat kecukupan bagi validitas. Reliabilitas berkaitan dengan estimasi suatu pengukur bebas dari kesalahan acak atau tidak stabil.

c. Uji Hipotesis

1. Uji F (Uji secara Simultan)

Hipotesis yang dibuat dalam uji F ini adalah:

Ho: Tidak adanya pengaruh antara variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan (X) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₁: Adanya pengaruh antara variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan (X) terhadap kepuasan siswa (Y)

2. Uji t (Uji secara Parsial)

Hipotesis pada uji t adalah:

H₀₁: Tidak ada pengaruh antara variabel bukti fisik (X₁) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₁: Ada pengaruh antara variabel bukti fisik (X₁) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₀₂: Tidak ada pengaruh antara variabel empati (X₂) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₂: Ada pengaruh antara variabel empati (X₂) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₀₃: Tidak ada pengaruh antara variabel daya tanggap (X₃) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₃: Ada pengaruh antara variabel daya tanggap (X₃) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₀₄: Tidak ada pengaruh antara variabel keandalan (X₄) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₄: Ada pengaruh secara parsial variabel keandalan (X₄) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₀₅: Tidak ada pengaruh antara variabel Jaminan (X₅) terhadap kepuasan siswa (Y)

H₅: Ada pengaruh secara parsial variabel jaminan (X₅) terhadap kepuasan siswa (Y)

c. Regresi Berganda

Menurut Sugiono (2013:277), analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi, analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua variabel. Penulis menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Y	= Kepuasan siswa
a	= Konstanta dari persamaan regresi
b ₁ , b ₂ , b ₃	= Koefisien regresi dari masing-masing dimensi
X ₁	= Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti fisik)
X ₂	= Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)
X ₃	= Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)
X ₄	= Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)
X ₅	= Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)
e	= <i>Error</i>

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan
 - 1.4.1 Tujuan Penulisan
 - 1.4.2 Manfaat Penulisan
- 1.5 Metodologi Penelitian
 - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
 - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
 - 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1.5.4 Populasi dan Sampel Data

1.5.5 Analisa Data

1.6 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa

2.1.1 Pengertian Jasa

2.1.2 Karakteristik jasa

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

2.3 Kepuasan Pelanggan

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan pelanggan

2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan

3.2 Visi dan Misi Organisasi

3.2.1 Visi Organisasi

3.2.2 Misi Organisasi

3.3 Makna Logo

3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

3.5 Program-Program

3.6 Profil Responden

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Siswa

4.2 Variabel yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan siswa

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran