

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, bahasa merupakan salah satu hal yang sangat penting karena bahasa sangat berperan untuk menguasai komunikasi baik dalam teknologi maupun dalam berinteraksi secara langsung. Agar dapat beradaptasi dan mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju penggunaan Bahasa Internasional khususnya Bahasa Inggris menjadi sangat penting, baik hanya untuk memenuhi kebutuhan pendidikan ataupun untuk bersaing dalam dunia bisnis dan dunia kerja. Hal tersebut disebabkan karena Bahasa Inggris merupakan bahasa yang universal atau bahasa yang biasa digunakan untuk berkomunikasi antar negara. Maka dari itu setiap individu diperlukan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam berbahasa Inggris. Ada banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris salah satunya adalah mengikuti kursus bahasa Inggris di lembaga kursus bahasa Inggris atau *english course*.

Lembaga kursus bahasa Inggris atau *english course* merupakan perusahaan jasa untuk setiap individu yang ingin belajar bahasa Inggris dan juga memberikan kemudahan dalam belajar bahasa Inggris. Setiap lembaga kursus memiliki keunggulannya masing-masing. Hal tersebut membuat konsumen harus selektif dalam memilih lembaga kursus yang memiliki kualitas yang baik. Proses pembelajaran di lembaga kursus bahasa Inggris harus berjalan dengan efektif karena proses pembelajaran ini berbeda dengan proses pembelajaran di sekolah. Proses pembelajaran yang efektif ini bisa didapat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing lembaga kursus. Pelayanan yang diberikan seperti fasilitas yang terdapat dalam lembaga harus memadai, seperti adanya ruangan atau sarana penunjang lainnya yang menjadi kebutuhan belajar mengajar. Suasana dan tempat yang nyaman, strategis dan mudah dijangkau juga dapat menjadi salah satu faktor dari kualitas pelayanan yang baik. Menurut Nasution dalam Tuerah dkk (2015:424) Kualitas

Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pada dasarnya konsumen ingin diberikan pelayanan yang baik, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh dalam kepuasan konsumen. Menurut Kotler dalam Indrawati (2011:27) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas dan sebaliknya. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka konsumen akan menjadi setia kepada perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen akan meningkatkan reputasi perusahaan. Begitu juga sebaliknya, apabila konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka konsumen tersebut dapat beralih ke perusahaan lainnya dan hal ini dapat menyebabkan reputasi yang buruk bagi perusahaan. Oleh karena itu masing-masing lembaga kursus bahasa Inggris harus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen terpenuhi dan setia mengikuti kursus bahasa Inggris di lembaga tersebut.

Menurut Aida dkk (2015) Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, apalagi dengan perusahaan jasa. Karena perusahaan jasa adalah perusahaan yang menjual produknya berupa pelayanan, maka dari itu dimensi kualitas di sini sangat diutamakan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang akan diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Tabel. 1.1 Daftar Lembaga Kursus Bahasa Inggris di Palembang

No	Lembaga Kursus Bahasa Inggris
1.	English First Palembang
2.	Brotherhood
3.	Global English Language Center
4.	LBPP LIA
5.	Gloria English Course
6.	Fortrust Education Services
7.	Sriwijaya Education Center
8.	High Flyer
9.	Junior
10.	Kursus Bahasa Inggris Syailendra
11.	Budiwijaya
12.	Palcomtech
13.	Kampung Inggris Palembang

Sumber: www.starofservice.co.id

Tabel 1.1 menunjukkan lembaga kursus bahasa inggris di Kota Palembang, selain itu masih ada beberapa lembaga kursus lain yang berskala kecil. Salah satu lembaga kursus bahasa inggris yang ada adalah *Gloria English Course*. *Gloria English Course* merupakan salah satu perusahaan jasa yaitu lembaga kursus bahasa inggris yang ada di kota Palembang. *Gloria English Course* berdiri sejak tahun 1979 dengan nama *International English Institute*. Perkembangan selama lebih dari 30 tahun ini telah berhasil merebut kepercayaan masyarakat secara luas. *Gloria English Course* memiliki banyak cabang yang berada di kota Palembang maupun luar kota Palembang. *Gloria English Course* Cabang Plaju merupakan salah satu cabang dari *Gloria English Course* yang beralamat di Jalan A. Yani No. 108 Plaju.

Menurut Lupioyadi dalam Jamari (2017:13) Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu: 1. Kualitas Produk, 2. Pelayanan, 3. Emosional, 4. Harga, dan 5. Biaya. *Gloria English Course* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu jasa pendidikan, maka hal yang diutamakan adalah kualitas pelayanan. *Gloria English Course* memberikan pelayanan dan fasilitas seperti guru dan staf terlatih yang berpengalaman baik pengajar lokal maupun *native speaker* yang berasal dari Inggris, Australia, Jerman dan lain-lain, menggunakan metoda

pengajaran dengan menggabungkan keunggulan dari *communicative approach* dari Cambridge, fasilitas yang memadai seperti VCD, TV, Audio Tape Recorder, ruangan ber-AC, games yang meningkatkan kosakata bahasa Inggris, dan juga mengadakan event-event yang dapat memacu semangat siswa dalam bahasa Inggris seperti speech contest, scrabble competition, quiz, karaoke contest, story telling dan lain-lain. Selain itu *Gloria English Course* juga menyediakan *Consultation Room* untuk membantu siswa yang ingin berkonsultasi mengenai materi pelajaran dan semua yang berkaitan dengan pelajaran bahasa Inggris sekolah maupun luar sekolah.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah pelayanan, karena *Gloria English Course* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa maka hal yang diutamakan adalah pelayanan. Hal tersebut membuat penulis tertarik apakah dengan pelayanan yang diberikan oleh *Gloria English Course* khususnya pada cabang Plaju telah memenuhi kepuasan konsumen atau sesuai dengan yang konsumen harapkan.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Gloria English Course* Cabang Plaju. Dimana hasil penelitian ini akan dimuat ke dalam Laporan Akhir yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan analisa di atas maka penulis merumuskan permasalahan yaitu

1. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan?
2. Dimensi kualitas jasa yang manakah yang paling dominan memberikan kepuasan siswa pada *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis memberikan batasan-batasan agar pembahasan laporan yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, untuk itu penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas jasa yang paling dominan memberikan kepuasan siswa pada *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah dan mengembangkan ilmu dan pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam hal ini yaitu mengenai kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas.

3. Bagi Politeknik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih selanjutnya di Jurusan Administrasi Bisnis.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan yang berlokasi di Jalan A. Yani No. 108 Palembang. Objek penelitian ini adalah siswa yang mengikuti kursus bahasa Inggris pada *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), berdasarkan cara memperolehnya, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Penulis mengolah data dari kuesioner yang penulis bagikan kepada siswa *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam laporan ini didapat dari berbagai referensi seperti buku, catatan, artikel, dan literatur lainnya.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data yang diperlukan oleh penulis adalah sebagai berikut.

1. Riset Lapangan

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono,

2008:162). Dalam penelitian kali ini penulis akan memberikan kuesioner kepada 86 orang sampel siswa *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan. Pernyataan yang dibuat pada kuesioner berupa pernyataan yang berhubungan dengan ke lima dimensi dari kualitas pelayanan.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Pewawancara diharapkan menyampaikan pertanyaan kepada responden tentang hal yang diinginkan, merangsangnya untuk menjawab, menggali jawaban jauh bila dikehendaki dan mencatatnya (Yusi dan Idris, 2009:108).

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan kepala cabang *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan untuk mengetahui dan memperoleh informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian seperti jumlah siswa, sejarah singkat perusahaan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis mengambil data atau informasi yang ada kaitannya dengan masalah yang sedang dibahas baik melalui buku, literature dan bahan bacaan lainnya untuk mendapatkan keterangan secara tertulis sebagai bahan masukan penelitian yang tidak terdapat pada objek yang diteliti.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek populasi adalah siswa *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan yang berjumlah 600 siswa.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:91) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Untuk menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = taraf kesalahan (error)

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

$$n = \frac{600}{1 + 600 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

$$n = 85,71$$

Dibulatkan menjadi 86 sampel

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 86 sampel

c. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2008:91) Teknik Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu menggunakan metode *Simple Random Sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan stara yang ada dalam populasi itu.

1.5.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam pembuatan Laporan Akhir ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik atau angka (Yusi dan Idris, 2009:102). Untuk mengolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban kuisisioner yang penulis bagikan kepada siswa *Gloria English Course* Cabang Plaju Sumatera Selatan.

Perhitungan hasil kuisisioner adalah dengan menggunakan rumus persentase. Menurut Riduwan dan Akdon (2013:17-18), rumus yang digunakan untuk persentase adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total skor penelitian}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total skor yang didapat = Jawaban Responden x Bobot Nilai (1 sampai 5)

Cara menghitung skor ideal adalah sebagai berikut:

Skor ideal = Sampel (Jumlah Responden) x 5 (Skala Nilai Tertinggi)

Tabel 1.2
Internal Kriteria dan Hasil Persentase

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)