

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Dewasa ini perkembangan teknologi dan pengetahuan yang semakin berkembang mengharuskan kita untuk dapat menghadapi tuntutan dan tantangan yang ada. Salah satu cara agar kita dapat melewati dengan baik dapat dilakukan dengan menempuh jalur pendidikan. Pendidikan membantu menjadikan kita sebagai seorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih dan dapat memungkinkan menghadapi hidup yang memuaskan.

Pendidikan dapat diperoleh dengan dua jenis yaitu, lembaga pendidikan formal dan non formal. Pendidikan formal adalah pendidikan di bangku sekolah dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi yang dibuat oleh pemerintah. Menurut peraturan mengenai lembaga pendidikan non-formal dijelaskan dalam UU No 20 th 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 26 ayat 5, lembaga pendidikan non formal adalah lembaga pendidikan yang diciptakan oleh masyarakat sendiri bagi yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Lembaga pendidikan non formal guna membantu dalam proses belajar juga tentunya tidak keluar dari proses kegiatan bisnis dan dapat dijadikan sebagai peluang bisnis yang besar bagi seorang pengusaha, contohnya pengusaha lembaga kursus. Untuk memperluas usaha para pendiri lembaga kursus haruslah pintar-pintar mengetahui apa saja yang di inginkan dan dibutuhkan bagi konsumen dan harus memiliki trik yang dapat menarik konsumen untuk memilih produk atau jasa mereka. Faktor penting untuk mencapai sukses bagi perusahaan dapat diketahui dengan menganalisa apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen kita. Maka dari itu pihak Lembaga atau perusahaan dituntut untuk selalu memberikan yang terbaik

dalam proses kegiatan pemasaran. Menurut Yazid (2008:18) dalam suatu kegiatan pemasaran jasa ada 7 macam bauran pemasaran yaitu: produk, harga, tempat, promosi, proses, orang, dan bukti fisik.

Lembaga haruslah merumuskan bauran pemasaran dengan tepat, oleh karena itu lembaga tidak dapat mengabaikan pendapat atau masukan dari para konsumen. Karena keberadaan konsumen sangat mempengaruhi pencapaian lembaga. Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang adalah jasa yang bergerak dibidang jasa pendidikan yang berdiri sejak tahun 1979 yang memiliki 663 siswa terhitung pada tahun 2013, memiliki 7 ruang kelas dan juga memiliki gedung yang tidak begitu luas, berlokasi di pinggir jalan dan ditengah kota.

Dari survei awal penulis mendapatkan informasi dari bagian administrasi yang menerangkan bahwa lembaga ini tidak melakukan kegiatan promosi yang semestinya dilakukan oleh lembaga kursus, mereka hanya menggunakan kegiatan promosi dari mulut ke mulut saja. Selain informasi dari karyawan administrasi tersebut penulis juga mendapatkan informasi dari hasil wawancara dengan beberapa siswa yang mengatakan bahwa siswa tersebut mengetahui lembaga kursus ini hanya dari teman atau para kerabat mereka. Selain kegiatan promosi di Brotherhood ini para siswa juga mengatakan kurangnya perawatan cat warna gedung yang membuat proses kegiatan belajar mengajar menjadi kurang bersemangat. Dilihat dari data yang diperoleh dari karyawan administrasi penulis mendapatkan data jumlah siswa Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Siswa Bulan Januari – May 2014**

No	Tingkat	Bulan	Jumlah Siswa
1	Elementary	Januari	78 Orang
		Ferbruari	82 Orang
		Maret	90 Orang
		April	70 Orang
		May	75 Orang
2.	Intermediete	Januari	66 Orang
		Februari	68 Orang
		Maret	75 Orang
		April	80 Orang
		May	87 Orang
3.	Advanced	Januari	25 Orang
		Februari	35 Orang
		Maret	35 Orang
		April	20 Orang
		May	25 Orang

(Sumber: Brotherhood English Course Palembang, 2014)

Dapat dilihat dari data diatas bahwa jumlah data siswa tidak memberikan perubahan yang signifikan dari bulan Januari-May 2014. Melihat dari data siswa tersebut penulis ingin meneliti bauran jasa mana yang dapat meningkatkan jumlah siswa, serta bagaimanakah upaya yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah siswa maka penulis tertarik untuk mengangkat judul yaitu **“UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH SISWA LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS BROTHERHOOD PALEMBANG MELALUI BAURAN PEMASARAN JASA”**.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu “Bagaimanakah Upaya Meningkatkan Jumlah Siswa Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang Melalui Bauran Pemasaran Jasa?”

## **1.3 Ruang lingkup penelitian**

Pembahasan dalam penulisan laporan ini, penulis mengambil objek pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No 3105-3107 Palembang. Dan penulis akan membahas tentang upaya meningkatkan jumlah siswa pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang melalui bauran pemasaran jasa.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah usaha yang dilakukan Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang meningkatkan jumlah siswanya.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah siswa pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan laporan ini adalah

#### **1. Bagi Penulis**

Sebagai sarana dalam mempraktekkan dan menerapkan mata kuliah manajemen pemasaran yang telah dipelajari pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu memecahkan masalah yang ada pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang serta memberikan solusi sebagai jalan keluar dari permasalahan tersebut.

## 2. Bagi Lembaga Kursus

Sebagai bahan masukan yang positif dan membangun guna mengetahui bahwa perusahaan harus melakukan perbaikan ataupun evaluasi dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan pengelolaan usaha yang telah dipakai selama ini pada lembaga tersebut.

## 3. Bagi Lembaga Politeknik Negeri Sriwijaya

Sebagai tambahan literatur bacaan pada perpustakaan jurusan Administrasi Bisnis khususnya dan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya pada umumnya dan sebagai referensi tambahan bagi adik-adik tingkat.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No 3105-3107 Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber data**

Menurut Sugiyono (2011:137) dua jenis data yaitu,

1. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sumber ini merupakan data yang didapat langsung oleh Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang, pengumpulan data ini dilakukan dengan cara wawancara langsung bersama pimpinan dan pemberian kuesioner kepada para siswa
2. Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa data tentang sejarah singkat lembaga, struktur organisasi, jumlah siswa dan data lain.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penulisan laporan ini. Metode-metode tersebut antara lain:

#### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Riset lapangan adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian dan peninjauan secara langsung kelapangan atau organisasi atau perusahaan untuk mendapatkan data yang lengkap.

##### a) Wawancara

Menurut Sugiyono (2011:137) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan. Penulis melakukan wawancara dengan pimpinan dan para siswa Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang.

##### b) Kuesioner

Menurut Umar (2002:167) Kuesioner Adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner diberikan kepada siswa Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang pada bulan Maret 2014.

#### 2. Riset kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan adalah teknik pengumpulan informasi-informasi secara teoritis melalui literatur-literatur atau referensi pada perpustakaan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Referensi dan literatur tersebut dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu memecahkan permasalahan pada laporan akhir yang berjudul upaya meningkatkan jumlah siswa Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang melalui bauran pemasaran jasa.

### 1.5.3.1 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi siswa pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang pada bulan Maret 2014 yang berjumlah 200 orang.

#### b. Sampel

Menurut Umar (2002:145) Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara tertentu. Penulis memakai *Simple Random Sampling* yang secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada. Salah satu cara untuk menentukan besarnya sampel dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2002:145)

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

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, 5%

$$n = \frac{200}{1 + 200 (5\%)^2}$$

Jadi, jumlah kuesioner yang akan disebarakan sebanyak 133 responden.

## **1.5.4 Analisa Data**

### **1.5.4.1 Analisa Deskriptif Kualitatif**

Penulis menguraikan dan menggunakan data-data referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan bahan penyelesaian masalah yang ada. Selain itu, penulis memperoleh data dari wawancara yang dilakukan oleh penulis di Lembaga Kursus Bahasa Inggris Brotherhood Palembang.

### **1.5.4.2 Analisa Deskriptif Kuantitatif**

Penulis memperoleh data yang dinyatakan dengan angka sebagai hasil pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui presentase dari para responden terhadap hasil kuesioner yang dapat diberikan dengan menggunakan Skala Guttman. Peneliti menggunakan Skala Guttman dikarenakan ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap permasalahan yang ditanyakan.

Presentase dari metode ini dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f = Jumlah Jawaban Responden

N = *Number of Cases* (Jumlah Responden).

P = Angka Presentase.

Sumber: Sudijono, (2012:43)

Menurut Riduwan (2010:41). Kriteria interpretasi skor dari hasil pengumpulan kuesioner ialah

