

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan teknologi dunia, perbatasan antar negara seakan tidak terlalu berarti. Terlebih lagi saat ini, dimana masyarakat dari hampir setiap negara bekerja sama dalam banyak bidang. Bahasa Inggris adalah bahasa yang berasal dari Inggris dan merupakan bahasa utama dari negara Inggris, Amerika Serikat dan negara – negara bekas jajahan Inggris lainnya (Schneider, 2011). Oleh karena itulah, Bahasa Inggris saat ini merupakan bahasa Internasional karena digunakan hampir di seluruh negara di dunia dan bahasa Inggris semakin dianggap penting oleh masyarakat Indonesia.

Di era globalisasi saat ini bahasa Inggris merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam segala bidang baik pendidikan maupun pekerjaan bahkan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu lembaga bahasa Inggris mengatakan *“English is a passport to outside world. a mean of global communication will helps people to achieve their live goals”* bahasa Inggris adalah sebuah paspor untuk memasuki dunia luar. Maksudnya adalah percakapan global akan membantu orang untuk mencapai tujuan-tujuan hidupnya. Sayangnya, walaupun bahasa Inggris sangat penting namun masih banyak kendala dalam penguasaannya. Khususnya bagi mereka yang bahasa ibunya bukan bahasa Inggris.

Di Indonesia sendiri pelajaran bahasa inggris sudah dimulai sejak Sekolah Dasar (SD) sampai Perguruan Tinggi (PT) namun masih banyak pelajar atau mahasiswa yang belum bisa berbicara menggunakan bahasa inggris bahkan untuk memperkenalkan dirinya sendiri. Hal ini disebabkan pelajaran bahasa inggris disekolah serasa membosankan atau pasif yang bersifat satu arah yakni guru menerangkan, murid mendengarkan, guru mendiktekan, murid mencatat, guru bertanya, murid menjawab dan seterusnya. Fenomena inilah yang mendasari munculnya berbagai kursus bahasa inggris diseluruh wilayah Indonesia. Tempat-tempat kursus banyak menawarkan metode pembelajaran yang lebih baik bahkan mereka mendatangkan langsung seorang *native speaker* untuk menunjang pembelajaran. Namun biasanya kursus tersebut kurang terjangkau untuk kalangan dengan tingkat ekonomi rendah. Belum lagi masalah waktu dan tempat dimana mereka harus mematuhi jadwal yang sudah di sepakati.

Bahasa inggris sebagai diketahui adalah bahasa internasional yang dimana-mana semakin dibutuhkan, dari hanya untuk memenuhi kebutuhan pendidikan sampai syarat untuk memasuki dunia bisnis atau kerja. Perusahaan kecil sampai perusahaan besar membutuhkan tenaga yang menguasai keahlian berbahasa asing tersebut yaitu bahasa inggris menurut Kolawole (2012:84) mengatakan bahwa banyak orang merasa sulit mempelajari bahasa inggris karena ada banyak masalah misalnya kurangnya waktu guru mengajar, kurang efektifnya metode pengajaran dan kurangnya tenaga pengajar yang ahli dalam bidangnya. Hasil ini membuktikan bahwa kesadaran para peserta didik tersebut akan pentingnya kemampuan berbahasa inggris cukup tinggi. Tetapi kurang didukung

dengan kualitas dan ilmu yang mereka dapatkan dari sekolah walaupun dengan frekuensi pembelajaran bahasa inggris di sekolah sudah terbilang cukup sering yaitu sekitar 4-5 kali dalam seminggu (*sumber: Kurikulum Pendidikan*).

Ada banyak sekali cara yang bisa dilakukan untuk belajar bahasa inggris, salah satunya yaitu dengan mengikuti kursus-kursus yang disesuaikan dengan kebutuhan yang dimiliki. *English course* atau lembaga pendidikan berbahasa inggris sudah dapat kita temui khususnya di kota Bandung, peningkatan jasa *english course* ini cukup signifikan yaitu meningkat secara drastis dan akan terus meningkat hingga 2020, karena kebutuhan masyarakat kota bandung akan bahasa inggris (Mr. Samuel pencetus ide mendirikan kursus bahasa inggris dan selaku *owner*, EPLC Bandung).

English Prestasi Learning Center (EPLC) atau yang dikenal sebagai Kampung Inggris Bandung adalah lembaga pelatihan bahasa inggris dengan sistem dan metode pembelajaran sama seperti lembaga-lembaga kursus kampung Inggris Pare Kediri Jawa Timur. EPLC (*English Prestasi Learning Center*) sendiri berdiri pada tahun 2012 dan telah membawa angin segar bagi dunia pengajaran berbahasa inggris dengan memperkenalkan metode pelatihan bahasa inggris internasional. Lembaga pelatihan inilah cabang dari Kampung Inggris Pare dan bekerjasama dengan AISEC yang membuat EPLC sangat baik dimata para peserta didik. EPLC sendiri menawarkan berbagai macam program dalam pengajarannya dari tahun ke tahun, di tahun berdirinya EPLC yaitu 2012 EPLC membuka tiga program yaitu *basic class*, *grammar speaking class*, *toefl prepration*, semakin

banyak peserta didik yang membutuhkan jasa kursus bahasa Inggris maka semakin banyak pula program bahasa Inggris yang disediakan.

EPLC merombak kelas *grammar speaking class* menjadi dua program yaitu program *grammar class* dan *speaking class*, hal ini dilakukan untuk memenuhi permintaan peserta didik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Tahun 2014 sampai sekarang EPLC mengembangkan program pendidikannya membuka program *basic class* (*basic 1,2, dan 3*), *grammar class*, *speacking class* (*speacking 1,2, 3*) dan *toefl prepration* dan berbagai macam program lainnya hal tersebut dilakukan agar dapat bersaing dengan para pesaingnya.

Namun pada kenyataannya EPLC belum dapat bersaing dengan baik dengan para pesaingnya, hal tersebut dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Pangsa Pasar Kursus Bahasa Inggris di Bandung

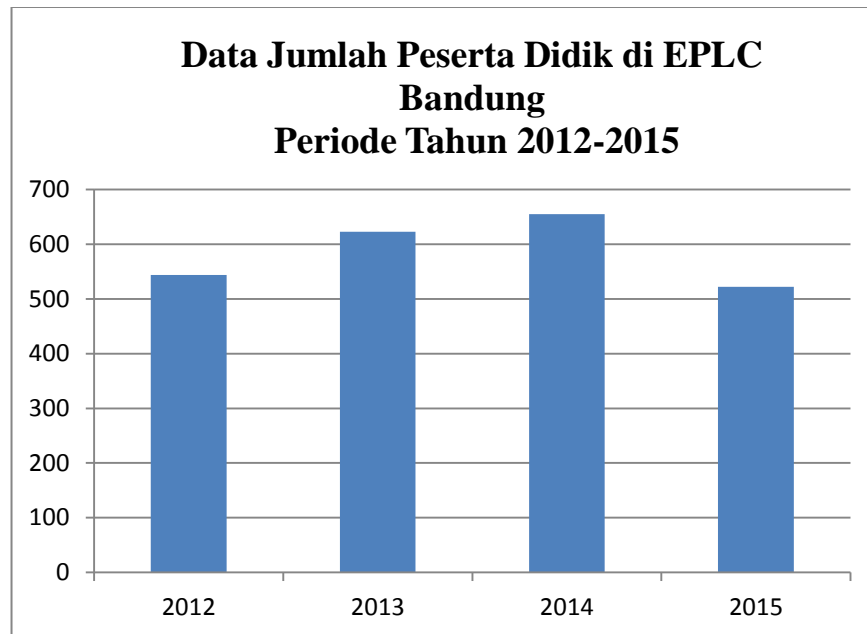
No.	Tempat Kursus Bahasa Inggris	Persentase
1.	The British Institute	35%
2.	LBPP LIA Bandung	25%
3.	English First	14%
4.	ILP	10%
5.	WE English	7%
6.	EPLC Bandung	5%
7.	Lain-Lain	4%

Sumber : <http://www.eductory.com/>

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa pangsa pasar dalam kursus bahasa Inggris sendiri bersaing cukup ketat, pada posisi pertama di tempati oleh The British Institute dengan persentase 35% lalu pada posisi kedua ditempati oleh LBPP LIA Bandung dengan persentase 25% lalu ada English First pada persentase 14% diposisi selanjutnya ILP dengan persentase 10% lalu ada WE

English pada persentase 7% dan EPLC Bandung mendapatkan persentase 5% dan sisanya lain-lain hanya mendapatkan persentase 4% .

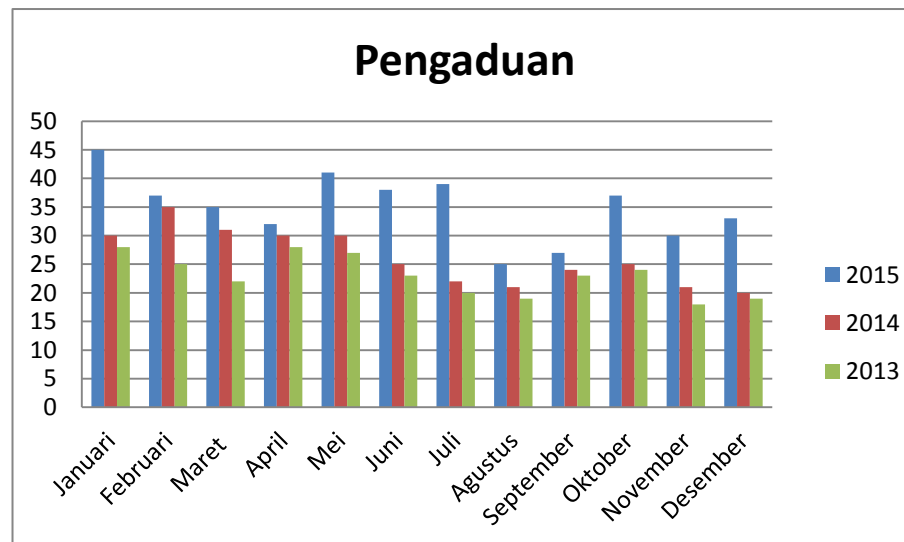
Hal tersebut tentu saja memberikan dampak pada jumlah peserta didik di EPLC Bandung yang dapat dilihat dari gambar di bawah ini :



Gambar 1.1
Data Jumlah Peserta Didik di EPLC Bandung
Periode Tahun 2012-2015
Sumber : EPLC

Dari gambar 1.1 menjelaskan bahwa EPLC Bandung membuka tahun ajaran baru pada tahun 2012 dengan memiliki jumlah peserta didik sebanyak 544 orang, lalu pada tahun 2013 peserta didik yang mendaftar di EPLC Bandung meningkat sebanyak 623 dan terjadi peningkatan pada tahun 2014 sebanyak 655 namun pada tahun 2015 EPLC Bandung mengalami penurunan yang sangat drastis dari tahun 2014 ke tahun 2015, pada tahun 2015 EPLC Bandung hanya memiliki 522 orang peserta didik yang mendaftar di EPLC Bandung.

Selain itu juga terdapat beberapa keluhan dari para peserta didik yang mengambil kursus di EPLC Bandung keluhan tersebut mengenai fasilitas yang diberikan oleh EPLC Bandung, berikut gambar pengaduan di bawah ini dari periode tahun 2014 – 2015.



Gambar 1.2
Pengaduan Peserta Didik di EPLC Bandung
Periode tahun 2013 -2015
Sumber : EPLC

Dari Gambar 1.2 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2015 jauh lebih banyak pengaduan yang di laporkan mengenai fasilitas yang kurang di EPLC Bandung namun berbeda dengan tahun sebelum-sebelumnya di tahun 2013-2014 yang sedikit para peserta didik yang melaporkan keluhannya terhadap fasilitas yang di berikan oleh EPLC Bandung, keluhan tersebut di sebabkan oleh beberapa faktor yaitu : 1). Mushola yang kurang nyaman di EPLC Bandung. 2). Kamar Mandi yang kurang bersih. 3). Kelas yang kurang memadai.

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Bila peserta didik merasakan kepuasan terhadap

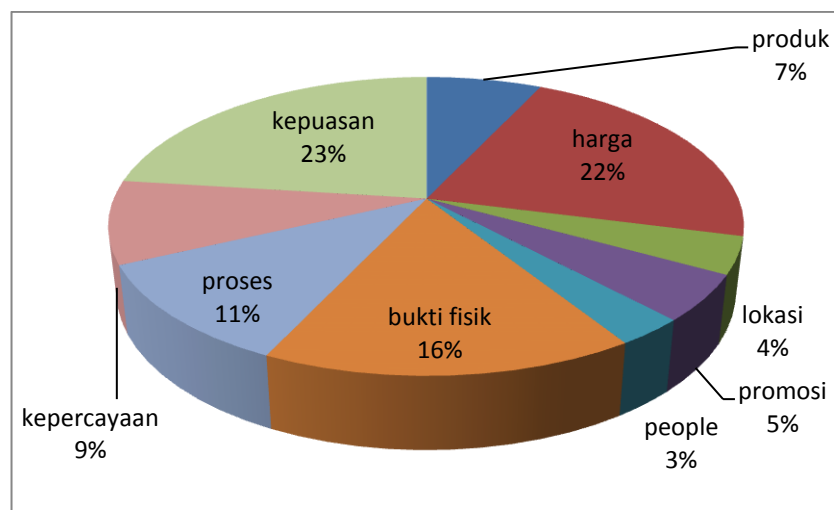
fasilitas yang diberikan maka akan timbul rasa kepuasan dan menjadi dasar terciptanya loyalitas. Untuk memiliki peserta didik yang loyal harus diimbangi dengan kepuasan yang diharapkan oleh para peserta didik di EPLC Bandung.

Data pengaduan / keluhan di atas menunjukkan bahwa ketidakpuasan peserta didik menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas peserta didik terhadap EPLC Bandung. Selain itu juga terdapat beberapa faktor lain menurut teori yang mempengaruhi loyalitas. Griffin (2011) menilai loyalitas peserta didik sebagai ukuran yang lebih dapat diandalkan untuk memprediksi perkembangan perusahaan tersebut, dibandingkan dengan kepuasan peserta didik. Berbeda dari kepuasan yang merupakan sikap, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku peserta didik. Peserta didik yang loyal adalah yang menggunakan jasa secara berulang dan mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing. Penelitian Kuo et. al., (2012) menyebutkan *The Causal Relationship between service quality, corporate image and Adult's learning satisfaction and loyalty: a study of professional training programmes in a taiwanese vocational institute*, yang artinya bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelajar yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pelajar. Kualitas pelayanan dan citra institusi secara tidak langsung mempengaruhi loyalitas peserta didik melalui tingkat kepuasannya.

Kepuasan konsumen adalah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) yang diharapkannya. Selanjutnya kepercayaan konsumen menurut Prasaranphanich

(2007:23.1), ketika konsumen mempercayai sebuah perusahaan, mereka akan lebih suka melakukan pembelian ulang dan membagi informasi pribadi yang berharga kepada perusahaan tersebut.

Berdasarkan teori – teori di atas penulis melakukan penelitian pendahuluan yang di lakukan kepada 30 orang responden mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas peserta didik, berikut adalah hasil jawaban berdasarkan jawaban tidak setuju :



Gambar 1.3
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelajar
Sumber : penelitian pendahuluan

Dari gambar 1.3 di atas dapat dilihat bahwa persentase terbesar yaitu harga dengan persentase 22%, lalu ada bukti fisik dengan persentase sebesar 16% dan yang terakhir yaitu kepuasan peserta didik dengan persentase 23%. Dari hasil penelitian pendahuluan di atas dapat di simpulkan bahwa faktor terbesar yang mempengaruhi loyalitas peserta didik adalah harga yang ditawarkan oleh EPLC Bandung, bukti fisik yang di sediakan oleh EPLC Bandung harus dapat

memenuhi kepuasan para peserta didik sehingga membuat para peserta didik merasa loyal terhadap EPLC Bandung.

Faktor dominan yang selanjutnya adalah kepuasan. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Bila peserta didik merasakan kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan maka akan timbul rasa kepuasan dan menjadi dasar terciptanya loyalitas. Pada saat ini EPLC Bandung lebih mementingkan kepuasan peserta didik, apabila peserta didik merasa puas dengan jasa yang diberikan maka peserta didik akan tetap memilih tempat kursus di EPLC Bandung serta memberikan informasi kepada teman-teman lainnya untuk dapat menggunakan jasa kursus di EPLC Bandung. Untuk terciptanya peserta didik yang loyal harus diimbangi dengan kepuasan yang diharapkan oleh para peserta didik.

Loyalitas Menurut Jill Griffin dalam Ratih Hurriyati (2010:129) adalah Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang secara komitmen dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran menyebabkan perubahan perilaku yang dilakukan oleh para pelanggan yang merasakan kepuasan yang di dapat.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH HARGA DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PESERTA DIDIK” (studi kasus terhadap peserta didik yang kursus di EPLC Bandung)**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat di tarik identifikasi masalah yang menimbulkan permasalahan yang ada yaitu sebagai berikut:

1. Persaingan yang cukup ketat dalam industri jasa kursus bahasa inggris
2. EPLC Bandung hanya terdapat pada peringkat ke-6 pangsa pasar
3. Data jumlah peserta didik yang mengalami penurunan tahun 2015
4. Meningkatnya data keluhan peserta didik tahun 2015
5. Mushola yang kurang nyaman di EPLC Bandung.
6. Kamar mandi yang kurang bersih.
7. Kelas yang kurang memadai.
8. Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan terlihat bahwa pada kegiatan Harga dan bukti fisik yang terjadi kurang efektif yang tidak sesuai dengan harapan peserta didik yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan.
9. Rendahnya tingkat kepuasan peserta didik terhadap EPLC Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang di kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan peserta didik mengenai harga pada tempat kursus EPLC Bandung.
2. Bagaimana tanggapan peserta didik mengenai bukti fisik yang disediakan oleh tempat kursus EPLC Bandung.
3. Bagaimana tanggapan peserta didik mengenai kepuasan pada tempat kursus EPLC Bandung.
4. Bagaimana tanggapan peserta didik mengenai loyalitas pada tempat kursus EPLC Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh harga dan bukti fisik terhadap kepuasan peserta didik pada tempat kursus EPLC Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh harga dan bukti fisik terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas peserta didik pada tempat kursus EPLC Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan peserta didik mengenai harga pada tempat kursus EPLC Bandung.
2. Tanggapan peserta didik mengenai bukti fisik yang disediakan oleh tempat kursus EPLC Bandung.

3. Tanggapan peserta didik mengenai kepuasan pada tempat kursus EPLC Bandung.
4. Tanggapan peserta didik mengenai loyalitas pada tempat kursus EPLC Bandung.
5. Pengaruh harga dan bukti fisik terhadap kepuasan peserta didik pada tempat kursus EPLC Bandung.
6. Pengaruh harga dan bukti fisik terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas peserta didik pada tempat kursus EPLC Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama yang berhubungan dengan harga dan bukti fisik sehingga bisa mempertahankan harga dan bukti fisik, serta kepuasan dan loyalitas peserta didik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya yang terurai sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini penulis berharap memberikan manfaat bagi pihak lain sebagai berikut :

1. Peneliti di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran.
2. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu menghasilkan konsep mengenai kepuasan pelajar dan faktor – faktor yang mempengaruhinya.

3. Sebagai peneliti lebih lanjut dan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang akan mengambil topik serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktisi

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada pihak lain :

1. Bagi Penulis

- a. Peneliti dapat mengetahui permasalahan harga pada tempat kursus EPLC.
- b. Peneliti dapat mengetahui permasalahan bukti fisik pada tempat kursus EPLC.
- c. Peneliti dapat memperoleh hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pelajar pada tempat kursus EPLC.

2. Bagi Instansi

- a. Lembaga kursus bahasa inggris dapat meningkatkan harga untuk memenuhi kepuasan peserta didik pada tempat kursus EPLC Bandung.
- b. Lembaga kursus bahasa inggris dapat meningkatkan bukti fisik untuk memenuhi kepuasan peserta didik pada tempat kursus EPLC Bandung.
- c. Lembaga kursus bahasa inggris dapat memperoleh hal-hal yang mempengaruhi kepuasan peserta didik pada tempat kursus EPLC Bandung.