



BAB I PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG MASALAH

Pendidikan nasional di Indonesia bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan cita-cita pembukaan UUD 1945 alenia 4 yang berbunyi.

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan

Melalui pendidikan diharapkan akan tercipta kualitas sumber daya manusia Indonesia yang mampu bersaing dengan negara lain untuk menghadapi era globalisasi. Gelagat perkembangan dunia akhir-akhir ini menunjukkan bahwa keunggulan komparatif suatu bangsa bukan ditentukan oleh kualitas sumber daya alamnya melainkan ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusianya. Peranan pendidikan tinggi sangat penting di dalam menghasilkan tenaga akademik dan profesional andal berkemampuan tinggi sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam berproduksi agar industri di Indonesia dapat bersaing tinggi.

Lembaga pendidikan bahasa BBC Intenational sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional mempunyai tanggung jawab dan kewajiban dalam menghasilkan siswa yang berprestasi . Didalam ikut mencerdaskan bangsa, tanggung jawab lembaga pendidikan bahasa BBC International tidak hanya kepada kualitasnya saja akan tetapi juga pada kuantitasnya.

Sebagai perusahaan jasa yang profesional lembaga pendidikan bahasa BBC Intentional dalam menghadapi persaingan yang ketat harus mengedepankan

kepuasan konsumen. Apalagi dengan adanya pasar bebas, tidak menutup kemungkinan para investor diluar negeri akan menanamkan investasinya didalam berbagai bidang usaha termasuk dalam bidang jasa pendidikan. Kualitas jasa pendidikan merupakan hal yang penting untuk dicermati oleh pengelola jasa pendidikan sebagai salah satu dari faktor keunggulan bersaing.

Tabel 1.1 Jumlah Siswa kelas regular dan kerja sama

Tahun	1998	1999	2000	2001	2002
Jumlah	1573	2870	2736	2787	2659

Sumber : Bagian Administrasi BBC International Cabang Ungaran

Peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas jasa pendidikan lembaga pendidikan bahasa BBC International karena masih sedikitnya penelitian tentang kualitas jasa pendidikan serta belum maksimalnya jumlah siswa yang mengisi kelas kapasitas kelas .

Tabel 1.2 Perbedaan jumlah siswa dengan kapasitas kelas

Kelas	Rata-rata jumlah siswa	Kapasitas kelas
Kelas anak-anak	22	25
Kelas remaja	19	25
Kelas dewasa	17	25
Kelas kerja sama	23	25

Sumber : Bagian Administrasi BBC International Cabang Ungaran

Apalagi pada akhir-akhir semakin banyak lembaga-lembaga pendidikan yang tumbuh. Faktor kualitas jasa yang yang dimaksud adalah sebagai berikut ini (Tjiptono, 1999 : 42).

1. *Tangibles* (bukti langsung) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan perkuliahan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan) yang meliputi penawaran mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan kurikulum.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi kemauan atau kesediaan pejabat struktural, tenor, karyawan didalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas jasa tidak bisa dipisahkan dengan kepuasan konsumen. Kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Cronin, 1992). Oleh karena itu apabila kualitas jasa yang diberikan ini telah memenuhi harapan konsumen maka konsumen sudah dapat dikatakan puas. Apabila konsumen telah terpuaskan maka beberapa manfaat akan didapat oleh perusahaan diantaranya loyalitas pelanggan dan juga membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (Tjiptono, 1996 : .9)

Dengan mengetahui tentang kualitas jasa lembaga pendidikan bahasa BBC International diharapkan agar pihak pengelola mengetahui bagaimana kualitas jasa yang selama ini telah diberikan kepada mahasiswanya, kemudian apabila ditemukan kekurangan tentang kualitas jasa tersebut dan variabel yang paling

membedakan terhadap kepuasan kualitas jasa tersebut maka akan mudah dalam perbaikan kualitas jasa sehingga dapat lebih memuaskan siswanya.

Dari uraian diatas, maka sangat menarik untuk mengangkatnya dalam suatu penelitian dengan judul :

Pengaruh tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty terhadap kepuasan konsumen (Suatu studi kasus pada siswa BBC International cabang Ungaran).

1.2. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana tingkat kualitas jasa yang diberikan BBC International Cabang Ungaran kepada siswa
2. Bagaimana besarnya urutan pengaruh dimensi Serv Qual yang membentuk kepuasan konsumen

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas jasa BBC International Cabang Ungaran dilihat dari perspektif siswa lembaga pendidikan bahasa BBC International Cabang Ungaran.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Praktis

Bagi pihak perusahaan, penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai kualitas jasa yang selama ini telah diberikan kepada siswa. Dari informasi ini dapat diketahui kekurangan apa yang masih terjadi pada

pelayanan perusahaan yang selama ini dilakukan oleh pihak perusahaan. Dengan mengetahui hal itu maka dapat diambil langkah-langkah perbaikan untuk memuaskan konsumen. Jika konsumen telah terpuaskan maka hal ini adalah merupakan pertahanan yang paling baik didalam bersaing.

2. Manfaat akademis.

Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian tentang kualitas jasa yang lebih lanjut khususnya kualitas jasa pendidikan tinggi dan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi apabila ada perbedaan dengan penelitian yang sebelumnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini erisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Didalam bab ini terdapat tinjauan pustaka dari teori-teori yang mendasari penelitian, kerangka pemikiran serta definisi operasional tentang variabel-variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi penelitian, populasi, jenis data, teknik sampel yang digunakan, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Bagian ini berisi tentang gambaran umum perusahaan dalam hal ini Lembaga Pendidikan Bahasa BBC International, serta analisis hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil penghitungan.

BAB V : PENUTUP

Didalam bagian ini terdapat dua pokok pembahasan yaitu kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang merupakan sumbangan dari penulis dalam memecahkan masalah.

