

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi yang sarat dengan kompetensi, masyarakat dituntut untuk memiliki bekal pengetahuan yang handal. Dunia global menjadikan bahasa asing merupakan salah satu hal yang penting dalam berkomunikasi. Beragam latar belakang dan keterampilan setiap individu yang harus bersaing baik itu dalam pendidikan maupun karir dan tidak menutup kemungkinan masyarakat global ikut serta didalamnya. Sebab itu, berbagai cara ditempuh oleh banyak orang untuk dapat menguasai bahasa asing tersebut.

Penguasaan bahasa internasional khususnya bahasa Jerman sangat penting untuk menghadapi persaingan di era globalisasi seperti sekarang ini. Mengingat banyak peluang yang disediakan oleh keduataan Jerman untuk anak-anak muda yang ingin meniti karir di negara Jerman. Namun mengharuskan untuk dapat menguasai bahasa Jerman baik secara lisan dan tulisan. Oleh karena hal itu, saat ini banyak bermunculan lembaga-lembaga penyedia jasa kursus bahasa asing guna memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Kursus adalah kegiatan belajar mengajar yang berlangsung dalam waktu singkat dan hanya mengajarkan keterampilan tertentu. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan bahasa sebagai sistem lambang bunyi yang arbitrer, bermakna, konvensional, unik, universal, produktif, bervariasi, dinamis, manusiawi, yang digunakan oleh anggota masyarakat untuk bekerja sama, berinteraksi, dan mengidentifikasi diri. Bahasa juga penting ketika kita akan mengembangkan empat keterampilan bahasa, yaitu berbicara, menyimak, membaca, dan menulis (Noermanzah dkk., 2018:172).

Tabel 1.1

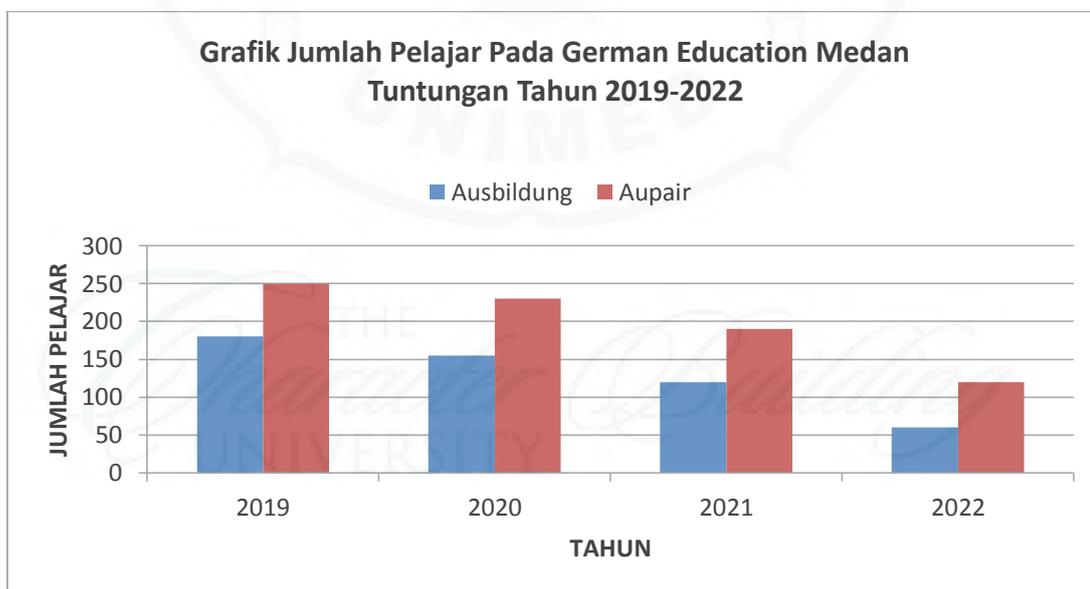
Daftar Lembaga Kursus Bahasa Jerman di Kota Medan

No.	Nama Lembaga	Lokasi Lembaga
1.	Martin Luther Sprachschule	Jl. Cendana, No. 25, Perinits, Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.
2.	German Education	Komplek Wakiki, Jl. Flamboyan Raya, No. 47, Tj. Selamat, Medan Tuntungan, Kota Medan, Sumatera Utara.
3.	Lembaga pendidikan Bahasa Jerman (LPIJ)	Jl. Menteng Raya, No. 6, Medan Tenggara, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara.
4.	German Center Medan	Jl. Purwo, No. 8, Perintis, Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara.
5.	German Education	Jl. Nibung Raya, No.11, Petisah Tengah, Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

Salah satu lembaga yang menawarkan jasa kursus bahasa Jerman di Kota Medan adalah German Education (GE) Medan Tuntungan. GE adalah salah satu lembaga pendidikan luar sekolah yang menyediakan layanan pendidikan, pengajaran dan pelatihan bahasa Jerman yang berlokasi di Komplek Wakiki, Jl. Flamboyan Raya, No. 47, Tj. Selamat, Medan Tuntungan, Sumatera Utara. GE didirikan pada tahun 2008 dengan sebutan German Club dan kemudian berubah menjadi German Education pada tahun 2014. Saat ini, GE Medan Tuntungan memiliki layanan kursus Bahasa Jerman yang dibagi kedalam 2 program yaitu program Aupair dan program Ausbildung. Perbedaan dari kedua program tersebut program

Aupair relatif murah dengan harga kursus sebesar Rp. 700.000, waktu belajar 4 kali pertemuan dalam seminggu selama 2 jam/hari. Sedangkan program Ausbildung merupakan program intensif, 6 kali pertemuan dalam seminggu selama 2 jam/hari, cakupan pelajarannya lebih luas dan memiliki harga yang lebih mahal dari program Aupair sebesar Rp.1.100.000.

Dalam penyedia jasa bimbingan belajar, German Education Medan Tuntungan harus dapat bersaing dengan lembaga non formal lainnya. GE Medan Tuntungan dituntut supaya mampu merancang strategi yang tepat agar dapat bertahan dari lembaga kursus lainnya. Adapun salah satu faktor yang menjadi kunci suatu lembaga pendidikan untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya yakni bagaimana sebuah lembaga pendidikan mampu memberikan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas yang terbaik guna memberikan kepuasan kepada pelajar (Rahmania, dkk, 2022). Perkembangan jumlah pelajar German Education Medan Tuntungan selama 3 tahun terakhir mulai tahun 2019 sampai tahun 2022 dapat dilihat pada Grafik 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelajar German Education Medan Tuntungan Tahun 2019-2022

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa pada tahun 2019 jumlah pelajar yang kursus dilembaga GE pada program Ausbildung sebanyak 180 orang dan program Aupair

sebanyak 250 pelajar, pada tahun 2020 jumlah pelajar mengalami penurunan program Ausbildung menjadi 155 orang dan program Aupair menjadi 230 orang, pada tahun 2021 program Ausbildung menjadi 120 dan Aupair 190 orang. Dan pada tahun 2022 Program Ausbildung dan Aupair kembali mengalami penurunan pelajar yang sangat drastis. Pelajar program Ausbildung menjadi 60 orang dan pelajar program Aupair sebanyak 120 orang.. Penurunan jumlah pelajar terjadi dikarenakan terdapat keluhan yang dirasakan pelajar kursus terhadap lembaga, staf hingga pengajar.

Konsumen dapat merasakan salah satu tingkat kepuasan umum, dimana jika pelayanan dibawah harapan konsumen akan tidak puas, jika pelayanan sesuai dengan harapan konsumen akan puas, dan jika pelayanan melampaui harapan konsumen akan merasa sangat puas, senang dan bahagia (Utami Dewi Nastiti, 2015). Hal ini terbukti pada penelitian yang dilakukan oleh (Rahmanida, dkk, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peserta kursus sebesar 63,1% dan 36,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan membagikan kusioner kepada 30 orang pelajar yang ada di German Education Medan Tuntungan diperoleh data bahwasanya kualitas pelayanan GE Medan Tunungan masih belum bisa dikatakan baik. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan. Berikut adalah hasil pra *survey* yang dilakukan oleh peneliti :



Tabel 1.3
Hasil Survei Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Kondisi ruangan belajar mengajar German Education bersih dan rapi.	40%	60%
2.	Kegiatan belajar mengajar tepat waktu.	80%	20%
3.	German Education cepat menanggapi keluhan peserta kursus.	40%	60%
4.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.	40%	60%
5.	Staf pengajar memberikan pelayanan yang sama kepada semua peserta kursus.	35%	65%
	Skor Total Rata-Rata	47%	53%

Sumber : Hasil data pra survey 2022

Berdasarkan tabel kusioner pra survey variabel kualitas pelayanan diatas terlihat bahwa jumlah persentase yang memilih “Tidak” lebih tinggi dibandingkan yang memilih “Ya”. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan German Education Medan Tuntungan belum baik. Dimana pelajar kursus selalu menemukan ruangan belajar mengajar yang tidak rapi. Terdapat sampah dan kursi yang tidak pada tempatnya. Peserta kursus juga merasakan perbedaan layanan yang diberikan oleh staf maupun pengajar, dimana staf dan pengajar akan lebih cepat respon kepada pelajar yang lebih dekat dengan staf dan pengajar tersebut. Selain itu juga, ada beberapa sikap pengajar yang kurang ramah dalam bersosialisasi dengan pelajar kursus GE yang menimbulkan perasaan tidak aman dan nyaman terhadap pelajar.

Faktor lainnya yang tak kalah penting untuk diperhatikan adalah fasilitas. Berhasilnya sebuah perusahaan dalam menjalankan suatu bisnis jasa adalah penyediaan fasilitas yang memadai (Maydiana, 2019). Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa alat-alat fisik yang disediakan oleh sipenyedia jasa untuk kemudahan konsumen. Berupa gedung, dan ruangan

yang nyaman. Karena segala sesuatu yang memudahkan konsumen akan memaksimalkan rasa kepuasan konsumen. Hal ini terbukti pada penelitian yang dilakukan oleh Sri Hartini (2017), yang menyatakan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sebesar 53,2% dan sisanya 37,1% merupakan kontribusi dari variabel lain. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 30 orang pelajar yang ada di German Education diperoleh data bahwasanya fasilitas yang tersedia di German Education Medan Tuntungan belum dapat memuaskan harapan konsumen. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil survey yang dilakukan. Berikut adalah hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti :

Tabel 1.4
Hasil Survei Fasilitas

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Tersedia nya lahan parkir yang memadai yang dapat menampung kendaraan pelajar.	15%	85%
2.	Toilet yang disediakan bersih dan nyaman.	20%	80%
3.	Tersedianya pendingin ruangan (AC) yang masih berfungsi dengan baik.	40%	60%
4.	German Education memberikan buku pendukung yang layak kepada peserta kursus.	35%	65%
5.	Tersedia fasilitas kebersihan (tempat sampah) di setiap ruangan belajar mengajar.	0%	100%
	Skor Total Rata-Rata	26%	74%

Sumber : Hasil data pra survey 2022

Berdasarkan tabel kuesioner pra survey variabel fasilitas diatas terlihat bahwa jumlah persentase yang memilih “Tidak” sangat tinggi yang menandakan fasilitas yang tersedia di

GE belum memuaskan para pelajar kursus. Permasalahan yang menjadi sorotan adalah kondisi lahan parkir yang tidak memadai. Lahan parkir GE Medan Tuntungan tidak dapat menampung kendaraan pelajar yang menyebabkan setiap pelajar saling berebut parkir dan harus menggunakan halaman warga sekitar. Selain itu toilet yang ada di setiap ruangan belajar mengajar tidak terjaga kebersihannya, seperti air bak mandi yang tidak pernah dibersihkan sehingga banyak telur-telur nyamuk bersarang. Sedangkan toilet merupakan salah satu sarana yang paling vital sumber bakteri. Buku yang diberikan kepada pelajar pun hasil fotocopy yang berakibatkan banyak tulisan dalam buku sulit untuk dibaca dan nomor halaman yang tidak beraturan dan tidak disediakan nya tempat sampah di ruangan belajar yang harus nya dapat dimanfaatkan pelajar untuk menjaga kebersihan ruangan.

Berdasarkan data dan permasalahan yang peneliti dapatkan, oleh karena itu timbul keinginan peneliti untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Memilih Kursus Di German Education Medan Tuntungan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi yang sudah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang buruk seperti :
 - a. Ruangan yang kotor dan tidak rapi
 - b. Meja dan kursi yang tidak pada tempatnya
 - c. Layanan yang tidak merata
 - d. Pengajar yang kurang ramah
2. Fasilitas yang disediakan kurang memadai, seperti :
 - a. Lahan parkir yang tidak memadai
 - b. Toilet yang tidak bersih

- c. Buku pegangan yang tidak layak
- d. Tidak tersedia fasilitas kebersihan (tempat sampah).

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini optimal, peneliti memberi batasan yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kursus Bahasa Jerman Di German Education Medan Tuntungan”**.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang kursus di German Education Medan Tuntungan?
2. Apakah fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang kursus di German Education Medan Tuntungan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang kursus di German Education Medan Tuntungan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang kursus bahasa di German Education Medan Tuntungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang kursus bahasa di German Education Medan Tuntungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang kursus bahasa di German Education Medan Tuntungan.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai wadah ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan dan dapat menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi Lembaga (German Eduction)

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan sebagai bahan masukan bagi manajemen lembaga untuk melakukan perbaikan terkhususnya dalam kualitas pelayanan dan fasilitas agar tujuan untuk dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dapat terlaksana.

c. Bagi Lembaga Universitas Negeri Medan (UNIMED)

Dari hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan dan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan literatur bagi peneliti lanjutan dan dapat dijadikan sebagai acuan dan rujukan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.