

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era saat ini pendidikan bahasa sangat di perlukan di kalangan masyarakat modern, bahasa yang berguna sebagai alat komunikasi dan sebagai penyampaian informasi agar tersampaikan dengan tepat dan jelas. Banyak bahasa yang dapat dipergunakan oleh kita sesuai dengan tempat dan lawan bicara kita. Bahasa yang paling banyak di pergunakan di indonesia ialah bahasa indonesia sebagai bahasa resmi dan bahasa permersatu bangsa, bahasa daerah dan bahasa sehari hari menjadi bahasa kedua yang digunakan di wilayah indonesia, tentu bahasa daerah dan bahasa sehari-hari akan berbeda di setiap wilayahnya.

Bahasa mempermudah kita dalam menyampaikan informasi serta maksud dan tujuan kita dan meminimalisirkan kesalahan berkomunikasi, namun hal ini sangat mudah dilakukan jika kita masih berada di wilayah negara indonesia dan lawan bicaranya merupakan warga negara indonesia. Permasalahan muncul disaat kita berada di wilayah negara asing dan lawan bicara kita tidak bisa menggunakan bahasa indonesia, dalam hal ini setiap negara mempunyai bahasa yang berbeda sesuai dengan bahasa resmi mereka dan yang telah di akui oleh negara masing masing. Dalam dunia internasional bahasa inggris digunakan sebagai bahasa komunikasi global yang digunakan secara internasional dan telah diakui sebagai bahasa penghubung antar bangsa. Pentingnya berbahasa asing pada era modern ini terutama bahasa inggris.

Bahasa inggris pada saat ini telah dimasukkan kedalam kurikulum wajib dalam pendidikan formal mulai dari pendidikan dasar (SD) sampai dengan pendidikan tingkat tinggi (perguruan tinggi) untuk mempersiapkan generasi yang baik dan mampu bersaing di dunia internasional. Dalam hal ini sudah dapat di lihat bahwa berbahasa inggris menjadi sangat penting dan kebutuhan di dalam dunia pendidikan.

Dalam bangku pendidikan formal para siswa di ajarkan berbahasa inggris sesuai dengan kelas yang diduduki pada siswa tersebut dan tingkatan pembelajarannya disamaratakan dalam menyampaikan materi, inilah yang menjadi kekurangan pembelajaran bahasa inggris dalam pendidikan formal. Pembelajaran yang disampaikan berpacu kepada kurikulum yang telah ditentukan yang terkadang materi yang di ajarkan belum sesuai dengan kemampuan siswa tersebut.

Untuk melatih dan mengasah kemampuan berbahasa inggris agar lebih mampu dan menguasai hingga fasih berbahasa inggris, banyak siswa yang melakukan pembelajaran diluar sekolah, tidak hanya didalam ranah pendidikan bahkan masyarakat umum dan perguruan tinggi banyak yang mengikuti pendidikan tambahan demi memperlancar dan memfasihkan dalam berbahasa inggris.

Intensive english courese (IEC) merupakan lembaga pendidikan yang berfokus dalam pendidikan berbahasa inggris, IEC merupakan lembaga yang telah lama eksis dalam dunia pendidikan nonformal sebelum lembaga lembaga sejenisnya yang sekarang banyak bermunculan dan menjadi pesaing IEC itu sendiri. IEC memang bukanlah pencetus lembaga kursus yang hadir di indonesia namun IEC merupakan lembaga kursus yang telah lama hadir.

Siswa dalam mengasah kemampuannya dalam berbahasa inggris akan mencari tempat yang cocok dan pas untuk melakukan kursusnya, banyak lembaga yang hadir di indonesia dari yang berfokus kepada bahasa asing, khusus berbahasa inggris, dan lembaga yang juga mengajarkan pelajaran yang lain pula. Kualitas produk yang dimiliki oleh suatu lembaga akan menjadi nilai yang dimiliki oleh suatu lembaga pendidikan dalam bersaing kepada pesaingnya.

Dengan produk yang dimiliki oleh suatu lembaga pendidikan akan menjadi tolak ukur yang akan di nilai oleh konsumen itu sendiri. Dalam dunia pendidikan produk yang dimiliki yaitu metode pembelajaran yang ditawarkan oleh calon siswa sehingga siswa merasa mendapat jaminan akan manfaat dan pemahaman yang akan didapat dari ilmu yang di ajarkan.

Strategi ini dapat diterapkan, melihat pesaing lembaga pendidikan baik pembelajaran umum maupun pembelajaran khusus berbahasa inggris semakin

lama semakin banyak bermunculan yang menawarkan berbagai metode pembelajaran. Untuk dapat bertahan ditengah persaingan yang semakin ketat IEC harus tetap mempertahankan kualitas produknya untuk tetap menjadi yang baik terutama disekitar domisili lembaga tersebut, dan IEC merupakan salah satu lembaga kursus bahasa inggris yang termasuk pertama hadir di wilayah taman wisma asri sebelum adanya lembaga sejenis.

Selain kualitas poduk yang di tawarkan kualitas pelayanan juga harus di perhatikan, karena tidak dipungkiri sebaik apapun produk yang ditawarkan sebaik apapun lebaga tersebut jika kualitas pelayanannya tidak baik malah cenderung buruk maka konsumen akan merasa tidak puas akan yang didapatnya. Dampak yang lebih buruk dari pelayanan yang buruk konsumen akan tidak membeli atau menggunakan produk kembali. Dalam lembaga pembelajaran dimana konsumen yakni siswa akan berhenti melakukan kursus ditempat yang sama dan tidak melanjutkan ketahap berikutnya dan ada kecenderungan akan memberitahukan kepada kerabat dan rekan-rekannya.

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Loyalitas pelanggan yang diinginkan oleh perusahaan sehingga menjadi hubungan jangka panjang yang dapat menguntungkan perusahaan dikarenakan lebih kecilnya biaya memelihara konsumen yang ada di bandingkan dengan menciptakan konsumen baru.

Berdasarkan hal itu maka dapat dikembangkan pertanyaan penelitian dalam menentukan suatu hubungan dari permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk kepada loyalitas konsumen
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen

3. Bagaimana pengaruh produk terhadap loyalitas konsumen.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.
3. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan loyalitas konsumen secara bersama sama mempengaruhi loyalitas konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. bagi perusahaan
Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan bagi perusahaan terkait untuk dapat memperbaiki system dan mengembangkannya dalam melakukan kegiatannya sehingga perusahaan dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas perusahaannya terutama yang berkaitan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen terhadap perusahaan terkait.
2. Bagi akademis
Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan akademis dan pembelajaran serta dapat menjadi acuan bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian sejenis. Serta dapat menjadi media pembelajaran yang sesuai dengan fenomena yang terjadi saat ini.
3. Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan sebagai pembelajaran bagi penulis dan dapat dijadikan sumber pembelajaran dalam ilmu manajemen dalam penerapannya di dunia nyata.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis telah menentukan batasan batas penelitian yang menjadi fokus penelitian adapun batasan penelitian merupakan siswa yang melakukan kursus pada IEC yang berada di perumahan taman wisma asri.

1.6. Sistematika penulisan

untuk mempermudah dalam penyusunan penulisan skripsi ini, dan untuk mempermudah memahami secara jelas penelitian ini, maka materi-materi yang ada dan tertera dalam penelitian ini di kelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang mendasari dan menjelaskan kenapa penelitian ini dilakukan serta rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori toeri pendukung yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang berasal dari jurnal penelitian, buku ilmiah, serta penelitian sebelumnya

3. BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitan yang akan digunakan serta cara pengambilan sampel yang akan di capai.

4. BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran.