

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu bentuk dari pendidikan non formal adalah kursus. Tujuan dari kursus adalah agar warga belajar dapat menguasai suatu keterampilan tertentu dalam waktu yang relatif singkat. Kursus sebagai satuan pendidikan nonformal merupakan jembatan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan sekaligus sikap untuk mengembangkan diri, profesi, dan usaha mandiri (Triyana, 2012: 14). Saat ini kursus semakin banyak diminati oleh masyarakat terutama kursus setir mobil. Mengemudikan mobil bagi sebagian orang di masyarakat adalah suatu kebutuhan, misalnya adalah sebagai lapangan pekerjaan. Banyak lapangan pekerjaan yang ada di masyarakat yang memerlukan kemampuan mengendarai mobil khususnya pada bidang transportasi.

Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya dan iklannya. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan

kinerja aktual produk. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono, 2004:125). Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan di banding kompetitor-kompetitor yang ada.

Dalam penelitian Dealisna Pantilu, dkk., (2018), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Pelayanan et al. 2018).

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004:13). kualitas pelayanan yang dirasakan sangat penting bagi keberhasilan organisasi karena hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan niat perilaku. Organisasi ini menyediakan layanan yang unggul juga mengalami tingkat tinggi kepuasan pelanggan dan kata mulut-menguntungkan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2013 mengenai *Low Cost Green Car* (LCGC) menjadikan mobil bukan lagi suatu barang yang

mewah. Setiap hari pengguna mobil di jalan raya semakin bertambah, resiko kecelakaan di jalan raya juga akan semakin meningkat. Aturan untuk dapat mengendarai kendaraan di jalan raya sangatlah ketat, agar kecelakaan di jalan raya dapat diminimalisir. Untuk dapat mengendarai mobil di jalan raya diperlukan pengendara yang terampil, keterampilan dalam mengendarai mobil dapat diperoleh dari mengikuti kursus setir mobil. Alasan inilah yang melatarbelakangi kursus stir mobil banyak diminati oleh masyarakat, sehingga di dalam pelaksanaan kursus setir mobil tutor sangat berperan penting dalam memberikan layanan kepada warga belajar.

Peran guru, pelatih, instruktur, tutor adalah membimbing, menunjukkan cara atau jalan demi tercapainya tujuan pembelajaran. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua tutor mampu memberikan layanan pembelajaran yang baik. Tutor hanya menekankan penguasaan sejumlah konsep dalam kegiatan pembelajaran (Trianto, 2007:65).

Berdirinya usaha lembaga pelatihan dan kursus di Kartika yang menjadi faktor utama adalah pemenuhan kebutuhan hidup, melihat peluang dan potensi masyarakat, serta mengembangkan LPK Kartika dengan kompetensi *life skill* (kecakapan hidup).

LPK Kartika Sinar Persada ini merupakan usaha milik pribadi dengan pengelola lembaga tersebut adalah bapak Waryono dengan luas area 559 meter². Berdiri sejak 01 Juni 2004. Disahkan oleh notaris nomor 45, pada tanggal 21 Nopember 2007 oleh bapak Muhammad Fauzan, S.H. Seiring berkembangnya wtu usaha LPK Kartika tersebut berkembang di berbagai

banyak bidang. Keuntungan di LPK Kartika tidak hanya menyediakan 1 jurusan saja akan tetapi dalam berbagai bidang jurusan, antara lain ada bidang stir mobil, otomotif, komputer, tata busana dan garmen. Untuk melengkapi permintaan daripada konsumen yang kursus di lembaga LPK Kartika. Usaha tersebut disahkan akta notaris oleh KEMENKUMHAM no 17 pada tanggal 08 September 2015. Hal tersebutlah yang menjadi dasar berdirinya LPK Kartika Sinar Persada.

Alasan dalam memilih judul penelitian ini adalah tidak semua tutor mampu memberikan layanan pembelajaran dengan baik hal tersebut dikarenakan tutor yang seharusnya berperan sebagai pembimbing belajar hanya memperlakukan warga belajar sebagai objek pengajaran dan cenderung mengurui warga belajar. Sehingga LPK Kartika Sinar Persada Salatiga merupakan salah satu kursus setir mobil yang sedang berkembang, sehingga kualitas pelayanan, harga, fasilitas tutor/ instruktur stir mobil terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga sangat diperlukan dalam pembelajaran kursus stir mobil.

Kebaruan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di LPK Kartika, terletak pada kenyamanan pengemudi kursus dalam mengendarai stir mobil, sebab pengamanan dalam mobil dilengkapi dengan rem yang terletak di bagian instruktur dan juga rem pada pengemudi, hal inilah yang membuat kenyamanan pengemudi kursus dalam kursus stir mobil. Selain itu harga juga terjangkau, sangat murah untuk kondisi ekonomi kalangan menengah.

Kepuasan pelanggan dalam hal kursus stir mobil adalah terletak pada pemberian materi yang lengkap pada peserta kursus stir mobil, instruktur juga memberikan pengarahan tentang rambu-rambu lalu lintas dan letak kesalahan dalam mengendarai stir mobil tersebut.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka dirumuskan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Tutor/ Instruktur Stir Mobil Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kursus Stir Mobil (Studi Pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga Tahun 2021)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga tahun 2021?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga tahun 2021?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas tutor/ instruktur stir mobil terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga tahun 2021?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga tahun 2021.
2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga tahun 2021.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas tutor/ instruktur stir mobil terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga tahun 2021.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini secara umum memberikan kontribusi bagi pihak:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini digunakan sebagai salah satu referensi tambahan dalam aspek kualitas pelayanan, harga dan fasilitas tutor/ instruktur stir mobil terhadap kepuasan pelanggan kursus stir mobil pada Lembaga Pendidikan Kursus (LPK) Kartika Sinar Persada Salatiga.
 - b. Manfaat teoritisnya adalah penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

- c. Dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan referensi yang sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini juga berguna bagi para perusahaan-perusahaan lain sebagai masukan dalam mengembangkan kepuasan pelanggannya.
- b. Sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa serta masyarakat umum mengenai kepuasan pelanggan.
- c. Sebagai masukan bagi pihak LPK Kartika Sinar Persada Salatiga mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi di masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah penelitian maka dibagi dalam beberapa bab sebagai berikut ini:

BAB I: PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Tutor/ Instruktur Stir

Mobil Terhadap Kepuasan Pelanggan Kursus Stir Mobil, pengembangan hipotesis serta kerangka penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengambilan sampel serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dengan melakukan analisis data dan pembahasan. Pembahasan meliputi karakteristik responden, analisis data dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil penelitian, keterbatasan penelitian serta saransaran penulis sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN