



**STRATEGI DIFERENSIASI PADA LEMBAGA KURSUS
DAN PELATIHAN EDDY's ENGLISH DI JEMBER**

(Differentiation Strategy on Eddy's English Course in Jember)

SKRIPSI

Oleh

**Anastasia Larasati Pratiwi
NIM 090910202082**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**STRATEGI DIFERENSIASI PADA LEMBAGA KURSUS
DAN PELATIHAN EDDY'S ENGLISH DI JEMBER**

(Differentiation Strategy on Eddy's English Course in Jember)

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Anastasia Larasati Pratiwi
NIM 090910202082

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Pra Adi Soelistijono dan Ibu Wiwiek Widharyati tercinta yang telah senantiasa memberikan doa, limpahan kasih sayang, serta motivasi dan semangat untuk selalu belajar dan berusaha memahami arti kehidupan.
2. Adikku Aditya Wisnu Wardhana dan Dessy Rahmatya Lestari.
3. Guru-guruku dari TK sampai perguruan tinggi yang terhormat, yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis dengan penuh kesabaran.

MOTO

"The trouble with change in human affairs is that it is so hard to pin down. It happens all the time. But while it happens it eludes our grasp, and once we feel able to come to grips with it, it has become past history"

(Ralf Dahrendorf) *

*) Kasali, Rhenald. 2005. *Change!* Tak Peduli Berapa Jauh Jalan Salah yang Anda Jalani, Putar Arah Sekarang Juga. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Anastasia Larasati Pratiwi

NIM : 090910202082

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Strategi Diferensiasi Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan Eddy’s English Di Jember (*Differentiation Strategy on Eddy’s English Course in Jember*)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 April 2013

Yang menyatakan,

Anastasia Larasati Pratiwi

NIM. 090910202082

SKRIPSI

**STRATEGI DIFERENSIASI PADA LEMBAGA KURSUS
DAN PELATIHAN EDDY’S ENGLISH DI JEMBER**

(Differentiation Strategy on Eddy’s English Course in Jember)

Oleh

Anastasia Larasati Pratiwi

NIM 090910202082

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Strategi Diferensiasi Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan Eddy’s English Di Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 17 Juni 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Drs.Poerwanto, MA

NIP. 19490715 198403 1 002

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM

NIP. 19750825 200212 1 002

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

NIP. 19610722 198902 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

NIP. 19560409 198702 2 001

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB

NIP. 19790919 200812 2 001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Strategi Diferensiasi Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan Eddy's English Di Jember: Anastasia Larasati Pratiwi, 090910202082; 2013: 122 halaman. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Eddy's English adalah lembaga pendidikan non formal yang dibentuk sejak tahun 1980 dan mengkhususkan diri pada program pelatihan bahasa Inggris. Untuk mempertahankan atau bahkan mengembangkan eksistensinya, maka pihak lembaga perlu menggali dan juga mengoptimalkan sumber daya yang dapat menjadi pembeda (diferensiasi) dibandingkan dengan para pesaing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi diferensiasi pada Lembaga Kursus dan pelatihan Eddy's English di Jember. Lokasi penelitian berada di Jalan Kalimantan No.18 Jember. Informan ditentukan dengan teknik *snowball*. Metode analisis data yang digunakan ialah analisis domain dan taksonomi.

Hasil penelitian yaitu LKP Eddy's English mengupayakan diferensiasi dalam hal produk, pelayanan, personil, dan citra. Diferensiasi produk diupayakan dengan buku-buku panduan dari penerbit Inggris, program Corporate Training, dan Conversation Classes. Diferensiasi pelayanan diupayakan dengan metode pembelajaran yang bervariasi. Pada diferensiasi personil, pihak lembaga berupaya meningkatkan kompetensi tutor seperti kompetensi intelektual, emosional, sosial, serta spiritual. Adapun hal yang menonjol pada diferensiasi citra yaitu moto "*Great Communicators*", program siaran berbahasa Inggris di RRI Pro 2 FM Jember, dan juga *personal branding*. Ironisnya, jumlah peserta didik dalam periode tiga tahun terakhir (2010-2012) mengalami penurunan drastis. Selain itu, siswa juga tidak memiliki keyakinan untuk melanjutkan program kursus. Kesimpulan penelitian yakni strategi diferensiasi LKP Eddy's English belum mampu menciptakan *loyal customer*.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Diferensiasi Pada Lembaga Kursus Dan Pelatihan Eddy's English Di Jember (*Differentiation Strategy On Eddy's English Course In Jember*). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Drs. Soehartono, MP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan kemudahan pada penulis dalam memenuhi berbagai persyaratan akademik;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, motivasi dalam penulisan skripsi ini;
5. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penulisan skripsi ini;
6. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam penulisan skripsi ini;
7. Bapak Eddy Wartana, RSA selaku Pimpinan LKP Eddy's English Jember yang telah memberikan ijin untuk penelitian;
8. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu kelancaran selama studi.

9. Ayu Yunita Sari, Anggun Tika Dewi, Tita Aprilia, Ardi Putra Sadewa, Hany Yoesiyati dan semua teman seperjuangan Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2009 atas semangat dan persahabatannya selama ini.
10. Keluarga besar serta sahabat-sahabatku, terima kasih telah memberi dukungan, semangat dan doanya sehingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu-persatu.

Semoga waktu yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan karya ini dapat bermanfaat. Banyak ketidaksempurnaan dalam penyusunan karya ini. Tiada suatu karya yang sempurna kecuali milik Allah semata, untuk itu saran dan kritik dari semua pihak selalu penulis terima untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat. Amin

Jember, 12 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING SKRPSI	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Bisnis Jasa	9
2.1.1 Definisi Jasa	9
2.1.2 Klasifikasi Jasa	10
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	13
2.2 Strategi Bersaing	15
2.2.1 Definisi Strategi.....	15

2.2.2 Definisi Strategi Bersaing	17
2.2.3 Strategi Bersaing Porter	18
2.3 Strategi Diferensiasi	20
2.3.1 Daya Tarik Strategi Diferensiasi	20
2.3.2 Risiko Penerapan Strategi Diferensiasi	22
2.3.3 Bentuk-bentuk Diferensiasi	23
2.4 <i>Personal Branding</i>	27
2.5 Persepsi	32
2.6 Bisnis Lembaga Kursus dan Pelatihan	36
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	39
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Tipe Penelitian	40
3.2 Tahap Persiapan Penelitian.....	41
3.2.1 Studi Kepustakaan	41
3.2.2 Penentuan Lokasi Penelitian	41
3.2.3 Observasi Pendahuluan	43
3.2.4 Penentuan Informan	43
3.3 Tahap Pengumpulan Data	52
3.3.1 Observasi	52
3.3.2 Wawancara	54
3.3.3 Dokumentasi	55
3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....	55
3.5 Tahap Analisis Data	57
3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	60
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.1.1 Profil Lembaga Kursus dan Pelatihan	
Eddy's English	61
4.1.2 Visi dan Misi	62

4.1.3 Logo dan Moto LKP Eddy's English	63
4.1.4 Struktur Organisasi LKP Eddy's English.....	64
4.1.5 Program Kerja LKP Eddy's English	65
4.1.6 Penghargaan LKP Eddy's English	66
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Diferensiasi Produk	67
4.2.2 Diferensiasi Pelayanan	77
4.2.3 Diferensiasi Personil	83
4.2.4 Diferensiasi Citra	88
4.3 Pembahasan	91
4.3.1 Diferensiasi Produk	91
4.3.2 Diferensiasi Pelayanan	96
4.3.3 Diferensiasi Personil	100
4.3.4 Diferensiasi Citra	104
4.4 Interpretasi.....	110
BAB 5. PENUTUP	121
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Daftar Lembaga Kursus dan Pelatihan di Kabupaten Jember	2
1.2 Tabel Rekapitulasi Data Jumlah Peserta Didik LKP Eddy's English Periode 2010-2012	6
2.1 Tabel Klasifikasi Jasa.....	12
2.2 Tabel Jurnal Penelitian Terdahulu	39
3.1 Tabel Model Analisis Domain Strategi Diferensiasi Pada LKP Eddy's English di Jember	58
3.2 Tabel Model Analisis Taksonomi Strategi Diferensiasi Pada LKP Eddy's English di Jember	59
4.1 Tabel Penghargaan LKP Eddy's English	66
4.2 Tabel Fasilitas LKP Eddy's English	82
4.3 Tabel Rekap Data Tutor LKP Eddy's English Tahun 2012/2013	85
4.4 Tabel Peningkatan Mutu Tenaga Pendidik pada LKP English English	87
4.5 Tabel Program Kegiatan Sosial LKP Eddy's English	88
4.6 Tabel Mitra Kerja Sama LKP English English	89
4.7 Matriks Strategi Diferensiasi LKP Eddy's English Jember.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Logo LKP Eddy's English	63
4.2 Struktur Organisasi LKP Eddy's English	64
4.3 Sistematisasi Pelayanan LKP Eddy's English	78
4.4 Proses Rekrutmen LKP Eddy's English	84

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
2. Surat Izin Penelitian dari LKP Eddy's English
3. Foto-foto Kegiatan dan Buku Ajar LKP Eddy's English
4. Brosur LKP Eddy's English
5. Pedoman Wawancara dan Hasil Wawancara