
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan munculnya kesadaran masyarakat akan pentingnya keseimbangan intelektual dan emosional, maka kebutuhan masyarakat akan musik bertambah, sehingga bermunculan pula kursus-kursus musik diantaranya Purwa Caraka Music Studio (PCMS). Purwa Caraka Music Studio adalah suatu usaha yang bergerak dalam bidang kursus musik yang terdiri dari kursus vokal, piano, keyboard, gitar, drum dan biola. Didirikan pertama kali di Bandung pada tahun 1988 di Jalan Mangga No.12. Pada tahun 2005 ini telah berkembang menjadi 32 buah cabang tersebar di pulau Jawa dan Sumatera.

Kursus vokal merupakan jenis kursus yang mempunyai jumlah murid terbanyak dan memberikan pendapatan terbesar bagi Purwa Caraka Music Studio dibandingkan dengan jenis kursus lainnya. Namun pada akhir-akhir ini, menurut pihak Purwa Caraka Music Studio telah terjadi penurunan jumlah peserta kursus vokal yang cukup mengkhawatirkan. Hal ini dikarenakan peserta kursus pindah ke tempat kursus lain terutama Elfa Music Studio(EMS). Apabila masalah ini tidak dapat diatasi, maka dikhawatirkan pendapatan akan semakin menurun, mengingat kursus vokal merupakan jenis kursus yang memberikan pemasukan terbesar bagi Purwa Caraka Musik Studio.

1.2 Identifikasi Masalah

Walaupun dari segi faktor lokasi, fasilitas gedung dan tempat kursus, Purwa Caraka Music Studio lebih unggul dari pada Elfa Music Studio, tetapi terjadi perpindahan peserta kursus vokal ke Elfa Music Studio, hal ini disebabkan oleh berbagai macam faktor, yaitu:

- a. Prospek masa depan kursus vokal di Elfa Music Studio lebih baik dari pada Purwa Caraka Music Studio, diantaranya :

- Penyaluran peserta kursus vokal
- Kesempatan mengikuti konser di luar negeri
- b. Harga kursus vokal di Purwa Caraka Music Studio lebih mahal dibandingkan dengan Elfa Music Studio
- c. Citra yang sudah melekat kuat bahwa Elfa Music Studio sebagai tempat kursus vokal bila dibandingkan dengan Purwa Caraka Music Studio menurut pandangan konsumen.
- d. Kualitas pelayanan kursus vokal PCMS yang menyebabkan peserta kursus vokal PCMS pindah ke tempat kursus lain terutama Elfa Music Studio.

1.3 Pembatasan Masalah

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka penelitian ini dibatasi untuk mengkaji masalah kualitas pelayanan kursus vokal di Purwa Caraka Music Studio agar peserta kursus vokal tidak pindah ke tempat kursus lain.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil Identifikasi dan Batasan Masalah, maka dirumuskan masalah yang terjadi adalah sbb :

- ❖ Bagaimanakah harapan peserta kursus vokal PCMS dan persepsi mereka atas layanan PCMS?
 - ❖ Bagaimanakah kesenjangan antara harapan peserta kursus vokal dan persepsi manajemen PCMS mengenai harapan peserta kursus vokal PCMS?
 - ❖ Bagaimanakah kesenjangan persepsi manajemen tentang harapan peserta kursus vokal dengan spesifikasi kualitas jasa yang dikembangkan di PCMS?
 - ❖ Bagaimanakah kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan oleh karyawan PCMS?
 - ❖ Bagaimanakah kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang dilakukan PCMS?
-

- ❖ Saran apa saja yang dapat diberikan pada PCMS untuk dapat meningkatkan pelayanan pada peserta kursus vokal?

1.5 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah agar Purwa Caraka Music Studio dapat meningkatkan kualitas pelayanannya bagi peserta kursus vokal, sedangkan secara khusus bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi dan harapan peserta kursus vokal PCMS.
2. Mengetahui kesenjangan antara harapan peserta kursus vokal dan persepsi manajemen PCMS mengenai harapan peserta kursus vokal PCMS.
3. Mengetahui kesenjangan persepsi manajemen tentang harapan peserta kursus vokal dengan spesifikasi kualitas jasa.
4. Mengetahui kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
5. Mengetahui adanya kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.
6. Memberikan saran-saran kepada PCMS yang dapat berguna bagi perbaikan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan peserta kursus vokal PCMS

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah bab I PENDAHULUAN, Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi bab-bab sebagai berikut:

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi uraian singkat tentang teori-teori yang digunakan dalam membantu pemecahan masalah yang ada dan pembahasannya.

Bab 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi uraian singkat dan langkah-langkah pemecahan masalah yang akan dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti.

Bab 4 : PENGUMPULAN DATA

Berisi uraian tentang pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan oleh pengamat.

Bab 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi mengenai cara-cara pengolahan data yang telah disebarkan kepada responden selama dilakukan penelitian dan diolah berdasarkan teori yang ada. Dan terdapat uraian analisis terhadap hasil pengumpulan data.

Bab 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi uraian singkat tentang kesimpulan yang didapat dari analisis dan juga saran yang dapat diajukan oleh pihak pengamat dari hasil analisis yang telah dilakukan.