

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Menjelang diterapkannya zona perdagangan bebas untuk kawasan Asia Tenggara atau lebih dikenal dengan *ASEAN Free Trade Area (AFTA)*, masyarakat semakin menyadari pentingnya penggunaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional. Hal ini membuka peluang bagi para penyelenggara asing tempat-tempat kursus bahasa Inggris untuk membuka usahanya di Indonesia seperti TBI dan EF yang terkenal memiliki reputasi yang lebih baik dibandingkan dengan tempat kursus bahasa Inggris lokal seperti EEP, TAEC, dan sebagainya. Dengan kondisi demikian, dikhawatirkan tempat kursus bahasa Inggris lokal akan mengalami kesulitan dalam bersaing.

Agar dapat bertahan dan berkembang dalam menghadapi persaingan, tempat kursus bahasa Inggris lokal harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi di pasar dan memahami keinginan konsumen agar jasa yang diberikan dapat memenuhi keinginan konsumen dan dapat bersaing. Oleh karena itu pihak penyelenggara tempat kursus bahasa Inggris lokal tidak dapat menutup diri dari lingkungan luar dan harus beradaptasi dengan perubahan lingkungan agar pemasarannya senantiasa berorientasi pada keinginan konsumen.

*The American English Center (TAEC)* merupakan salah satu tempat kursus bahasa Inggris lokal yang ada di kota Bandung. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah siswa yang mengikuti kursus di TAEC mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2001 jumlah siswa di TAEC 169 orang, tahun 2002 123 orang, tahun 2003 99 orang, dan data sampai bulan Maret 2004, tercatat sekitar 46 orang. Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah siswa TAEC dalam 3 tahun terakhir ini terus menurun. Melihat kenyataan ini, maka sudah saatnya TAEC mulai memperhatikan segala hal yang dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan jumlah siswa dan daya saing usaha jasanya diantaranya dengan

melakukan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui apa yang menjadi harapan siswa dan bagaimana persepsi siswa tentang TAEC serta upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di The American English Center / TAEC)”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Pihak manajemen TAEC ingin mengetahui apa yang menjadi harapan siswa dan bagaimana performansi TAEC saat ini sehingga dapat diketahui upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan TAEC dengan melakukan survey kepuasan pelanggan.

## **1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Agar tidak menyimpang dari tujuan penulisan Tugas Akhir ini, maka penulis merasa perlu untuk menetapkan batasan dan asumsi sebagai berikut :

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Penelitian dibatasi hanya pada siswa remaja (13 - 17 tahun) dan dewasa (di atas 17 tahun) pada kelas reguler.

Asumsi :

- Selama penelitian berlangsung, kondisi TAEC tidak mengalami banyak perubahan.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana harapan dan persepsi para siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen TAEC ?
2. Upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen TAEC untuk meningkatkan kualitas pelayanannya ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui harapan dan persepsi para siswa di TAEC terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen TAEC.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen TAEC dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang akan digunakan dalam pengolahan data, dimana hal tersebut menjadi landasan berpikir yang membantu penulis dalam melakukan penelitian dan pembahasan.

##### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam melakukan penelitian yang sistematis yang berguna dalam memberikan solusi terhadap masalah yang ada.

##### **BAB IV : PENGUMPULAN DATA**

Berisi data-data yang diperlukan dalam penelitian. Diantaranya data umum perusahaan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner, dan data-data lainnya.

## **BAB V : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisi data-data yang telah diolah dan analisis terhadap hasil pengolahan data. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji kesenjangan (gap) dengan uji z, dan *Importance-Performance Analysis*.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan yang diambil dari seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, serta saran perbaikan bagi pihak tempat penelitian.