

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari – hari, kita akan selalu membutuhkan atau menggunakan jasa. Salah satu bentuk jasa yang banyak dibutuhkan dewasa ini adalah jasa pendidikan. Dunia pendidikan selalu berkembang seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Baik sistem, kurikulum, dan juga beberapa hal lainnya akan terus dirubah mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut.

Salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan adalah *Kids Talent (International Pre school & Kindergarten)*. *Kids Talent* ini merupakan lembaga pendidikan yang secara khusus hanya menerima dan menangani persiapan anak sebelum masuk sekolah (*Pre school*), dan juga tingkat Taman Kanak – Kanak (*Kindergarten*). *Kids Talent* didirikan oleh Bapak Sandy Triyasa, S.Th pada tahun 2004 yang bertempat di kompleks Taman Kopo Indah 2 blok 3A no. 61, Bandung.

Pada awalnya, *Kids Talent* hanya memiliki 2 siswa. Namun dengan slogannya yang mengatakan “*Every Child Is Special*” sampai dengan tahun 2007 jumlah siswanya meningkat hingga mencapai 80 siswa. Hal ini dapat dicapai dengan peningkatan kualitas dalam pendidikan, baik jasa maupun fasilitas yang diberikan. Namun setelah pertengahan tahun 2007 jumlahnya turun menjadi hanya 60 siswa, dimana hal ini terjadi karena banyak orang tua siswa yang hanya menyekolahkan anaknya hanya hingga usia *pre school*.

Beberapa hal yang menjadi kendala bagi perkembangan *Kids Talent* saat ini adalah adanya ketidakpuasan dari konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh *Kids Talent* yang dapat diketahui dari keluhan – keluhan para orang tua murid mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Keluhan –

keluhan tersebut diketahui dari kuesioner yang disebar oleh pihak manajemen *Kids Talent*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang mungkin menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. *Kids Talent Pre school & Kindergarten* belum mengembangkan strategi pemasaran dengan baik.
2. Pesaing di bidang pendidikan yang semakin banyak, dimana *Kids Talent Pre school & Kindergarten* menghadapi pesaing *pre school* dan TK dari dalam Taman Kopo maupun dari luar Taman Kopo yang sudah didirikan terlebih dahulu. Contoh: Bina Bakti Taman Kopo, BPK Holis, Bintang Kecil dll.
3. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan oleh *Kids Talent Pre school & Kindergarten*. Hal ini dapat dilihat dari data yang diperoleh oleh pihak *Kids Talent* melalui penyebaran kuesioner.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Setelah mengetahui berbagai permasalahan yang terdapat di *Kids Talent Pre school & Kindergarten*, penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti untuk membatasi cakupan penelitian agar lebih terarah. Batasan – batasan dan asumsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data menggunakan cakupan bauran pemasaran 7P.
2. Penelitian dilakukan hanya untuk daerah Bandung Selatan, dimana tempat penyebaran kuesioner dilakukan di *Kids Talent*, Bina Bakti, Talenta, Bintang Kecil, dan LCC.
3. Tidak dilakukan pengamatan dan perbandingan terhadap pesaing.

1.4 Perumusan Masalah

Setelah melakukan identifikasi masalah, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti dan dibahas, antara lain :

1. Faktor – faktor apa sajakah yang dianggap penting oleh para konsumen untuk menyekolahkan anaknya di *pre school* dan sekolah TK?
2. Usulan perbaikan apa sajakah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari *Kids Talent*?
3. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh *Kids Talent Pre school & Kindergarten*?

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian tersebut, ada beberapa hal yang menjadi harapan dan tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor – faktor yang dianggap penting oleh para konsumen untuk menyekolahkan anaknya di *pre school* dan sekolah TK.
2. Mengetahui usulan perbaikan apa sajakah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari sekolah *Kids Talent*.
3. Mengetahui strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh *Kids Talent Pre school & Kindergarten*.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pemecahan dan penganalisaan masalah menjadi lebih terstruktur dan terperinci, maka penulisan dan pembahasan dalam laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan penulis pada penelitian ini.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan beberapa konsep dan dasar teori yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi. Teori – teori tersebut diambil

dari buku – buku, karangan ilmiah dan segala karangan yang dapat menunjang dalam pemecahan masalah yang akan dihadapi penulis.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi langkah-langkah untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi, mulai dari penelitian kemudian melakukan pengumpulan data, pengolahan data dan analisis sampai diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang sejarah singkat mulai berdirinya *Kids Talent* sampai perkembangannya sekarang, struktur organisasi *Kids Talent* dan deskripsi pekerjaannya, serta data-data yang telah disebar dan dikumpulkan oleh penulis, yang akan diperlukan dalam pengolahan serta analisis data.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi mengenai pengolahan data-data dan penganalisaan hasil-hasil yang telah didapatkan dari pengolahan data serta usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen dan karyawan *Kids Talent*. Setelah itu dikemukakan usulan – usulan yang diberikan oleh penulis untuk sekolah *Kids Talent*, dimana usulan – usulan yang diberikan adalah berdasarkan analisis dari penelitian yang telah dilakukan.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data yang telah didapatkan serta usulan – usulan yang telah dikemukakan, beserta saran-saran dari penulis untuk sekolah *Kids Talent*.