

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan – perusahaan jasa sering kali menemukan atau mengalami masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan konsumen. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa berlomba untuk mencari cara bagaimana strategi yang cepat agar dapat memuaskan konsumennya, terutama dari segi pelayanan yang diberikan. Adapun strategi yang ingin ditingkatkan adalah dengan cara berusaha memenuhi permintaan pelanggan dari segi kualitas, meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas, khususnya jasa yang diberikan dapat laku untuk dinikmati oleh konsumen, peningkatan pelayanan dalam melayani konsumen, dan alasan-alasan lain yang menjadi tujuan masing-masing perusahaan.

*Private Quick English Conversation* ini merupakan layanan pendidikan yang bergerak dibidang kursus bahasa Inggris Layanan pendidikan ini mempunyai kelas-kelas, yaitu tingkat dasar I, II, III, El.: I, II, *Intermediate*, *Advance*. Dari hasil wawancara diketahui bahwa ada beberapa masalah yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh PQEC ini yaitu diantaranya adalah adanya fasilitas yang disediakan saat ini masih dirasakan kurang lengkap oleh peserta didik, dan juga masalah dimana peserta didik mengalami ketidakpuasan berada di PQEC karena peserta didik kurang bisa menerima cara PQEC dalam melakukan program kenaikan tingkatan, sehingga mengakibatkan pindahnya peserta didik ke tempat kursus lain. Permasalahan ini pastinya akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan yang diterima oleh peserta didik. Jika hal ini dibiarkan dalam PQEC maka akan mengakibatkan menurunnya jumlah peserta didik, dalam arti kurangnya peminatan dalam kursus PQEC.

Permasalahan diatas harus cepat diatasi untuk dapat meningkatkan kualitas daripada pendidikan yang berjalan di PEQC dan dapat memuaskan para peserta didik PQEC. Maka daripada itu penulis ingin mengukur tingkat kepuasan peserta didik yang dirasakan selama berada di PQEC. Pengukuran tingkat kepuasan

peserta didik dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Student Satisfaction Inventory* maka dapat dilihat secara spesifik dimensi mana saja yang perlu ditingkatkan dan yang sangat berpengaruh dalam kepuasan konsumen, jika dari hasil pengukuran masih kurang tingkat kepuasannya maka perlu diadakan suatu peningkatan lagi sampai peserta didik merasa nyaman untuk belajar dan adanya rasa untuk mengajak orang lain untuk ikut merasakannya. Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan PQEC dalam meningkatkan kualitas pendidikannya.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil daripada wawancara dari pihak peserta didik maka dapat diidentifikasi beberapa masalah-masalah yang terjadi dalam PQEC, diantaranya adalah:

1. Fasilitas yang disediakan saat ini dirasakan kurang lengkap sehingga kurang dapat memuaskan para peserta didiknya diantaranya,
  - Kurang luasnya lapangan parkir yang disediakan disekitar PQEC,
  - Peralatan alat tulis yang kurang lengkap, dan
  - Ruang kelas yang kurang cukup besar.
2. Pengajar yang kurang menguasai materi yang membuat para peserta didik tidak puas akan materi yang didapat, karena sebagian besar pengajar yang diterima hanya tamatan dari Institut PQEC ini, setelah melewati masa belajar lanjutan keguruan Bahasa Inggris.
3. Peserta didik yang ingin pindah ke kursus yang lain. Hal ini disebabkan karena peserta didik tersebut merasa tidak puas berada di PQEC dimana peserta didik tersebut kurang bisa menerima cara PQEC dalam melakukan program kenaikan tingkatan.

Sehingga dari masalah tersebut maka dibutuhkan suatu pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Untuk mengetahui hal-hal yang perlu untuk mengukur kepuasan peserta didik adalah dengan menanggapi persepsi dan harapan dari peserta didik sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen.

### 1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena keterbatasan waktu, maka diperlukan batasan-batasan untuk dapat menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka penulis akan memberikan batasan-batasan masalah yang ada dalam *Private Quick English Conversation*, yaitu :

1. Responden yang diukur adalah peserta didik yang sudah berada di PQEC selama 4 bulan.
2. Responden yang diukur adalah peserta didik yang berumur 14 tahun keatas.
3. GAP yang diamati adalah GAP 1-GAP 5
4. Metode pengolahan data dengan menggunakan model *Servqual* dan uji hipotesa, dengan variabel penelitian menggunakan dimensi *Student Satisfaction Inventory*

Asumsi-asumsi yang digunakan adalah:

1. Tingkat kepercayaan → 95%
2. Tingkat ketelitian → 10%

### 1.4. Perumusan Masalah

Penelitian ini melakukan adaptasi terhadap *Student satisfaction Inventory* (SSI) dengan melakukan penyesuaian sesuai dengan kondisi layanan pendidikan PQEC dan setelah melakukan penelitian pendahuluan maka dapat dirumuskan masalah dibawah ini:

1. Bagaimana kesenjangan antara persepsi peserta didik terhadap harapan peserta didik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di *Private Quick English Conversation* (Gap 5) yaitu dengan menggunakan variabel SSI?
2. Bagaimana kesenjangan antara harapan peserta didik terhadap persepsi manajemen mengenai kualitas pelayanan di *Private Quick English Conversation* (Gap 1)?

3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan peserta didik dan spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh *Private Quick English Conversation* (Gap 2) ?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh *Private Quick English Conversation* (Gap 3) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh *Private Quick English Conversation* (Gap 4) ?
6. Usulan apa saja yang akan diberikan oleh pihak PQEC untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada?

### **1.5. Maksud dan Tujuan Pengamatan**

Maksud dan tujuan dilakukan pengamatan ini yaitu:

1. Mengerti dan Mengetahui kesenjangan persepsi peserta didik terhadap harapan peserta didik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Private Quick English Conversation*.
2. Mengerti dan mengetahui kesenjangan antara harapan peserta didik terhadap persepsi manajemen mengenai kualitas pelayanan di *Private Quick English Conversation*.
3. Mengerti dan mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan peserta didik dan spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh *Private Quick English Conversation*.
4. Mengerti dan mengetahui kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh *Private Quick English Conversation*.
5. Mengerti dan mengetahui kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh *Private Quick English Conversation*.
6. Memberikan solusi kepada pihak PQEC dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **Bab 1 Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang masalah yang ada, identifikasi masalah perusahaan, pembatasan masalah, perumusan masalah, serta manfaat dan tujuan dari penelitian ini.

### **Bab 2 Landasan Teori**

Berisi tentang dasar-dasar teori yang digunakan dalam pembuatan laporan ini, serta teori-teori yang mendukungnya.

### **Bab 3 Sistematika Penelitian**

Berisi tentang langkah-langkah penulis dalam pembuatan laporan ini, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, sampai pada penyusunan laporan.

### **Bab 4 Pengumpulan data**

Berisi tentang data-data yang didapatkan dari perusahaan yang merupakan hasil pengamatan ataupun hasil dari pembagian kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan. Pada bab ini penulis mengolah data tersebut dan menjadi sebuah laporan.

### **Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Berisi tentang analisa-analisa dan pengolahan data serta membandingkannya dengan teori yang ada. Selain itu memberikan usulan kepada perusahaan untuk perbaikan kerja yang ada.

### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil pengamatan yang dilakukan serta dari analisis yang telah ada. Dimana kesimpulan ini menjawab daripada setiap perumusan masalah yang telah dibahas di bab 1. Dan saran-saran untuk perusahaan.