

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat kesenjangan antara persepsi peserta didik dengan harapan peserta didik terhadap PQEC (Gap 5) yaitu peserta didik belum merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan jika dibandingkan dengan harapan daripada peserta didik.
2. Terdapat kesenjangan antara harapan peserta didik dengan persepsi manajemen mengenai PQEC (Gap 1) yaitu Dari hasil 55 pernyataan pada dimensi SSI diketahui bahwa terdapat beberapa persepsi manajemen belum mengetahui apa yang diharapkan oleh peserta didik, hal ini terjadi karena kurang komunikasi yang dilakukan dengan peserta didik, kurangnya pengumpulan informasi apa yang diinginkan oleh peserta didik. Dibawah ini adalah pernyataan yang belum diketahui oleh pihak PQEC dengan harapan dari peserta didik, yaitu:
  - Pihak lembaga kursus bahasa Inggris dibidang office melayani peserta didik dengan sopan dan ramah
  - Sarana ibadah (mushola, dll) yang memadai.
  - Hak-hak peserta didik sebagai individu selalu dihormati dan dihargai di Lembaga kursus bahasa Inggris.
  - Kurikulum pada lembaga kursus bahasa Inggris disusun dengan baik sesuai dengan kebutuhan peserta didik.
  - Luas lahan parkir yang disediakan oleh lembaga kursus bahasa Inggris.
  - Gedung dan ruangan-ruangan serta halaman lembaga kursus bahasa Inggris terlihat indah dan terawat.

3. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan peserta didik dengan spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh PQEC (Gap 2) yaitu pada setiap pernyataan pihak manajemen mayoritas beranggapan penting tetapi standard kinerja yang ada beberapa pernyataan belum dikomunikasikan dengan jelas. Hal ini terjadi karena pihak PQEC belum membuat standarisasi secara tertulis ataupun lisan dan sudah dikomunikasikan untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada peserta didik, sehingga kualitas pelayanan yang ada tidak puas dirasakan oleh peserta didik karena belum memiliki standarisasi yang baku, dan juga penyampaian standard diterapkan dengan yang ditetapkan tidak sesuai sehingga mengakibatkan kesenjangan pada Gap 2. Dibawah ini adalah pernyataan masih ada standarisasi yang belum dikomunikasikan, yaitu:

- Rasa bangga saya terhadap lembaga kursus bahasa inggris
- Rasa memiliki dari peserta didik terhadap lembaga kursus bahasa Inggris
- Pandangan masyarakat terhadap lembaga kursus bahasa inggris
- Adanya sarana untuk menampung usulan, pendapat, dan keluhan peserta didik
- Kemudahan dalam memperoleh informasi seputar Lembaga kursus bahasa Inggris
- Ketepatan penerapan peraturan yang harus dijalankan oleh peserta didik tentang kedisiplinan
- Lingkungan lembaga kursus bahasa Inggris yang nyaman mendukung peserta didik untuk melakukan latihan *conversation*
- Ketersediaan pihak lembaga kursus bahasa Inggris dalam menyediakan ruangan kelas yang layak untuk dipakai
- Pihak lembaga kursus bahasa Inggris dibidang office melayani peserta didik dengan sopan dan ramah
- Kelengkapan buku-buku di perpustakaan untuk dapat melancarkan dalam berkomunikasi dengan B.Ingggris
- Kondisi peralatan laboratorium yang mendukung untuk dapat melancarkan dalam berbahasa Inggris

- Kondisi peralatan dan perlengkapan ruangan kelas yang memadai.
  - ketersediaan buku-buku untuk dibeli sehingga peserta didik tidak susah mencari ditempat lain
  - Ruang kelas yang bersih dan rapi dan nyaman.
  - Sarana ibadah (mushola, dll) yang memadai.
  - Kelengkapan alat-alat yang dapat meningkatkan kemampuan peserta didik dalam berbahasa inggris (laboratorium)
  - Sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll, berada dalam kondisi tidak rusak
  - Hak-hak peserta didik sebagai individu selalu dihormati dan dihargai di Lembaga kursus bahasa Inggris.
  - Kesediaan lembaga kursus bahasa Inggris untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran, dan keluhan peserta didik.
  - Perlakuan pengajar adil terhadap peserta didik (tidak pilih kasih)
  - Peserta didik mendapat perhatian (pengawasan) pada saat belajar *conversation* diluar ruangan kelas.
  - Jadwal les yang tersusun dengan rapi.
  - Mata pelajaran yang didapat akan disesuaikan dengan kemampuan peserta didik sehingga mudah dimengerti.
  - Kualitas pengajaran ketika mengajar diruangan kelas.
  - Luas lahan parkir yang disediakan oleh lembaga kursus bahasa Inggris.
  - Gedung dan ruangan-ruangan serta halaman lembaga kursus bahasa Inggris terlihat indah dan terawat.
  - Kebijakan yang dikeluarkan lembaga kursus bahasa Inggris mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi peserta didik
4. Terdapat kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh PQEC dengan penyampaian jasa yang dilakukan oleh PQEC (Gap 3) adalah pada pernyataan-pernyataan yang ada diketahui bahwa masih ada pihak manajemen beranggapan kinerja karyawan masih belum konsisten dalam melakukan pekerjaannya karena antara standarisasi yang dibuat oleh pihak PQEC belum secara tertulis dan dikomunikasikan. Sehingga menyebabkan

pihak karyawan mengambil inisiatif sendiri untuk melayani peserta didik dengan standard yang bebas, akibatnya peserta didik tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Dibawah ini adalah pernyataan yang terjadi kesenjangan, yaitu:

- Rasa memiliki dari peserta didik terhadap lembaga kursus bahasa Inggris
- Pandangan masyarakat terhadap lembaga kursus bahasa Inggris
- Adanya sarana untuk menampung usulan, pendapat, dan keluhan peserta didik
- Lingkungan lembaga kursus bahasa Inggris yang nyaman mendukung peserta didik untuk melakukan latihan conversation
- Ketersediaan pihak lembaga kursus bahasa Inggris dalam menyediakan ruangan kelas yang layak untuk dipakai
- Kelengkapan buku-buku di perpustakaan untuk dapat melancarkan dalam berkomunikasi dengan B.Inggris
- Kondisi peralatan laboratorium yang mendukung untuk dapat melancarkan dalam berbahasa Inggris
- Kondisi peralatan dan perlengkapan ruangan kelas yang memadai.
- Ruang kelas yang bersih dan rapi dan nyaman.
- Sarana dan prasarana umum seperti toilet, air, listrik, dll, berada dalam kondisi tidak rusak
- Hak-hak peserta didik sebagai individu selalu dihormati dan dihargai di lembaga kursus bahasa Inggris.
- Kesiadaan lembaga kursus bahasa Inggris untuk mendengar dan menanggapi pendapat, saran, dan keluhan peserta didik.
- Perlakuan pengajar adil terhadap peserta didik (tidak pilih kasih)
- Adanya jadwal khusus untuk peserta yang mengalami kesusahan dalam menyatukan jadwal yang telah disediakan.
- Mata pelajaran yang didapat akan disesuaikan dengan kemampuan peserta didik sehingga mudah dimengerti.
- Mata pelajaran yang diterima bermutu dan mengikuti perkembangan (up to date)

- Sistem penilaian yang adil dan transparan.
  - Pengajar selalu bersikap sopan, ramah, dan jujur.
  - Staff karyawan selalu bersikap sopan, ramah, dan jujur.
  - Pengajar berpenampilan rapi, bersih dan sopan.
  - Staff karyawan berpenampilan rapi, bersih dan sopan.
  - Pengajar mudah dikenali dari seragam atau tanda pengenal.
  - Staff karyawan mudah dikenali dari seragam atau tanda pengenal.
  - Luas lahan parkir yang disediakan oleh lembaga kursus bahasa Inggris.
  - Gedung dan ruangan-ruangan serta halaman Lembaga kursus bahasa Inggris terlihat indah dan terawat.
  - Saya merasa diterima dan dihargai oleh semua pihak selama menjalani kehidupan di lembaga kursus bahasa Inggris
5. Terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa yang disampaikan dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh PQEC (Gap 4) yaitu disebabkan karena pihak manajemen kurang banyak berkomunikasi dengan karyawan di bidang office, mengenai peningkatan kualitas lewat program yang akan dijalankan dan beasiswa yang akan diberikan kepada peserta didik yang berprestasi.
6. Usulan yang diberikan oleh pihak PQEC adalah:
- Upaya untuk mendukung kondisi peralatan laboratorium yang dapat melancarkan dalam berbahasa Inggris yaitu dengan melakukan pemeriksaan setiap 1 bulan sekali,
  - Upaya untuk menyediakan ruangan kelas yang layak untuk dipakai yaitu dengan memperbaiki ruangan kelas tersebut dengan cara memperbaiki kursi dan meja dan mengecat ulang, melakukan pemeriksaan setiap 1 bulan sekali, melakukan pengecatan ulang ruangan kelas setiap semester.
  - Membeli buku-buku yang dibutuhkan setiap 6 bulan sekali, dengan jumlah yang dibutuhkan oleh pihak PQEC yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam proses belajar dan mengajar.
  - Melakukan pemeriksaan setiap 1 bulan sekali untuk setiap buku yang harus ditambah jumlahnya.

- Melakukan pemeriksaan untuk menambah jumlah buku yang mengikuti perkembangan.
- Melakukan survei kepada peserta didik untuk mengetahui buku-buku yang dibutuhkan oleh peserta didik yang membantu peserta didik dapat belajar.
- Menempelkan informasi dipapan pengumuman di setiap antar ruangan kelas, informasi dapat disebarkan kepada peserta didik langsung ataupun ditempelkan di setiap kelas, melakukan pemberitahuan langsung kepada peserta didik lewat pengajar.
- Menciptakan rasa kekeluargaan dengan cara selalu menjalin hubungan yang baik antara karyawan dan peserta didik, meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan perbincangan yang bebas dan tidak terlalu kaku untuk dinilai oleh peserta didik.
- Membersihkan setiap ruangan kelas setiap 1 jam sekali, dan merapikan ruangan kelas yang sudah terpakai.
- Pihak manajemen sebaiknya lebih sering berkomunikasi kepada masyarakat sekitarnya dan menyebarkan informasi seputar PQEC kepada peserta didik sehingga peserta didik dapat membantu untuk mempromosikan lembaga kursus bahasa Inggris tersebut.
- Membuat buku peraturan yang akan dibagikan kepada peserta didik
- Memberitahukan dengan jelas kepada peserta didik yaitu setiap 1x dalam seminggu selalu memperingatkan peraturan PQEC yang tidak boleh dilanggar.
- Dapat merekrut pengajar yang lebih profesional sehingga image yang sebelumnya masih jauh dibandingkan dengan kursus lain dapat naik dengan adanya pengajar yang profesional.
- Mengumpulkan kebutuhan buku peserta didik selama 2 bulan setelah itu pihak manajemen dapat membeli dan memberikan kepada peserta didik dengan melakukannya secara konsisten.
- Menyediakan kotak saran yang disediakan di setiap ruangan kelas, sehingga peserta didik mudah untuk memberikan setiap keluhan kepada pihak manajemen.

- Gedung dan setiap ruangan-ruangan yang ada sebaiknya dicat ulang setiap semester sehingga gedung ataupun ruangan terlihat baru untuk setiap pergantian semester.
- Pemakaian alat-alat laboratorium sebaiknya disusun dengan baik dengan menyesuaikan jumlah alat-alat yang terbatas.
- Pihak manajemen dan karyawan sebaiknya dapat lebih terbuka kepada peserta didik, dan pihak manajemen sebaiknya dapat membuat suatu acara kebersamaan antara karyawan, orangtua peserta didik dan peserta didik tersebut.
- Pihak manajemen memberikan peringatan kepada peserta didik untuk membawa setiap peralatan yang dibutuhkan untuk melindungi kendaraan tersebut dari pencurian, misalnya membawa kunci pengaman kendaraan.
- Membersihkan setiap 4 jam sekali, dan merapikan setiap perlengkapan yang ada di musholla sehingga terlihat rapi dan peserta didik ataupun karyawan yang ingin beribadah dapat nyaman di musholla yang disediakan.
- Pihak manajemen dapat memberikan selebaran yang disebarakan kepada masyarakat sekitar dan membuat papan pengumuman yang ada di depan halaman PQEC sehingga dapat dibaca seluruhnya oleh masyarakat sekitarnya.
- Jadwal les yang ada sebaiknya disusun berdasarkan kegiatan peserta didik.
- Pihak manajemen sebaiknya secara bergantian dalam setiap kurikulum yang ada membuat praktek langsung *conversation* yang dilakukan sebelumnya dapat diganti dengan diskusi atau dengan membuat sesuatu permainan.
- Pihak manajemen sebaiknya sebelum merekrut tenaga kerja harus menjalani training terlebih dahulu untuk melihat kemampuan daripada asisten untuk dapat mengajari peserta didik untuk *conversation*.
- Peralatan toilet seperti kran air dapat digunakan secara hati-hati atau kualitas peralatan kamar mandi dibuat lebih baik sehingga mengurangi kemungkinan untuk rusak dalam waktu yang cepat.

- Mengajarkan kepada peserta didik untuk memberikan materi yang termudah mulai dari dasar terlebih dahulu secara bertahap dan materi selanjutnya yang semakin lama semakin sulit, mata pelajaran yang terlalu sulit sebaiknya diulang lagi sehingga peserta didik dapat paham akan materi tersebut.
- Pihak manajemen dan pengajar sebaiknya memberikan secara konsisten sistem penilaian yang transparan yaitu mengembalikan kertas ujian yang telah diperiksa oleh pengajar.
- Memberikan batas waktu untuk komplain kepada setiap pengajar jika peserta didik merasakan kurang puas akan nilai yang didapat.
- Setiap pengajar lebih adil kepada peserta didik dengan tidak memperhatikan latar belakang sosial ataupun faktor lainnya.
- Upaya untuk mengikuti perkembangan (*up to date*) dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi keluar yaitu dengan mengikuti seminar-seminar.
- Menugaskan 1 karyawan untuk memperhatikan setiap orang yang masuk jika tidak memakai pin tidak diperbolehkan masuk.
- Jika setiap diakhir pelajaran, setiap pengajar berharap dapat memberikan waktu kepada peserta didik untuk bertanya selama 15 menit sebelum jam mata pelajaran berakhir.
- Membatasi untuk tingkatan *Elementry* ke atas yang harus bisa berkomunikasi dengan bahasa Inggris, dan tidak mewajibkan kepada setiap tingkatan untuk berkomunikasi dengan bahasa Inggris ketika melakukan pendaftaran ulang.
- Melakukan hanya dengan 1 tahap registrasi tidak melalui wakil kepala, teta[i hanya bertemu dengan karyawan yang registrasi.
- Meninjau setiap hari dilapangan untuk memastikan bahwa setiap pengajar selalu berada di tengah-tengah peserta didik untuk mengawasi mereka dalam belajar berkomunikasi dengan bahasa Inggris,



- Memberikan peringatan secara lisan kepada setiap pengajar jika melakukan kesalahan pada pengawasan yaitu tidak membantu peserta didik dalam belajar diluar ruangan kelas.
- Tes masuk yang dilalui oleh peserta didik baru sebaiknya disusun lebih akurat yaitu tes yang diberikan mencakup setiap mata pelajaran mulai dari yang termudah sampai yang tersulit.
- Pengajar dan karyawan sebelum melakukan pekerjaan mereka harus mengisi daftar hadir.
- Menegur setiap peserta didik jika bertemu dijalan, atau menjalin komunikasi seperti sesama teman sehingga terjalin kekeluargaan, dengan tidak adanya kesenjangan sosial.
- Mengadakan seperti perlombaan cerdas tangkas yang dilakukan berkelompok peserta didik dalam 1 kelas sehingga membuat peserta didik dapat enjoy dalam melakukan pembelajaran.
- Melakukan proses ujian dalam menaikkan tingkatan yang lebih ketat, yaitu membuat proses ujian secara tertulis dan lisan yang dilakukan dalam beberapa tahap
- Membuat program belajar dengan diskusi yang membuat peserta didik dapat berpikir dan terlatih untuk melakukan diskusi yang baik yang ditanamkan oleh peserta didik.
- Bekerjasama dengan pihak hotel yang membantu untuk mempermudah peserta didik untuk menemui turis dan belajar dalam berkomunikasi secara langsung dengan orang luar.

## **6.2 Saran**

Adapun saran yang diharapkan untuk dapat memperbaiki pelayanan yang sudah berjalan pada *Private Quick English Conversation* terhadap peserta didik yang ada didalamnya dan juga penelitian selanjutnya serta saran bagi penelitian selanjutnya.

### **6.2.1. Saran untuk PQEC**

Saran-saran yang akan diberikan kepada pihak manajemen PQEC adalah

1. Menjaga setiap fasilitas yang ada khususnya dilaboratorium, dengan menjaga setiap peralatan yang didalamnya.
2. Adanya peraturan yang ketat khususnya untuk kelonggaran dalam keterlambatan, karena pada saat ini kebanyakan peserta didik terlambat mengikuti mata pelajaran yang ada.
3. Merekrut satpam untuk dapat mengamankan lingkungan PQEC.

### **6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Saran yang akan diberikan kepada penulis untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Melakukan perbandingan antara kursus yang lain salah satunya adalah kursus LIA, sehingga mengetahui kekurangan dan kelebihan dari masing-masing kursus.
2. Meneliti kepuasan karyawan dalam bekerja.
3. Meneliti tingkat kekonsistensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.