

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

The American English Center (TAEC), merupakan salah satu lembaga yang melayani pendidikan bahasa Inggris yang terletak di Jl. Lemah Neundeut No.1. Lembaga ini membuka beberapa kelas yang dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen, yaitu kelas *reguler class*, *conversation class*, dan *private class*. Di setiap kelas memiliki tingkatan-tingkatan tertentu yang harus diikuti oleh seluruh peserta kursus, yaitu *basic* yang terdiri dari 4 tingkatan, *intermediate* yang juga terdiri dari 4 tingkatan, dan terakhir *advance* yang terdiri dari 2 tingkatan.

Dari hasil wawancara dan pengamatan penulis, terdapat beberapa masalah yang terjadi di tempat kursus The American English Center (TAEC) ini. Masalah yang terjadi menyangkut ketidakpuasan peserta kursus terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak The American English Center (TAEC). Diantaranya adalah fasilitas belajar yang tersedia di lingkungan The American English Center (TAEC) kurang lengkap, materi pelajaran dan sistem pengajaran kurang membantu dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris.

Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak The American English Center (TAEC) mengakibatkan berkurangnya peserta kursus yang mendaftar di The American English Center (TAEC), selain itu hampir 40% - 50% peserta kursus di setiap kelas, yang tidak lagi melanjutkan ke tingkatan selanjutnya, dan lebih memilih untuk pindah ke tempat kursus lainnya. Cukup banyak juga terjadi peserta kursus yang tidak mendapat kelas dan harus menunggu kelas yang diinginkan dibuka, akhirnya lebih memilih beralih ke tempat kursus lainnya, karena sudah terlalu lama menunggu. Berikut jumlah siswa yang menunggu kelas dibuka (tahun 2009):

Kelas *Intermediate* 1 → 4 orang

Kelas *Intermediate* 3 → 4 orang

Kelas *Intermediate* 4 → 5 orang

Kelas *Advance* 1 → 5 orang

Apabila hal ini terus terjadi akan mengakibatkan penurunan peserta kursus di The American English Center (TAEC), dan nantinya akan sangat merugikan bagi pihak The American English Center (TAEC).

Dalam hal ini, penulis berusaha membantu dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi oleh pihak The American English Center (TAEC) saat ini, dengan cara mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para peserta kursus yang sedang menjalani pendidikan di The American English Center (TAEC). Pengukuran kepuasan peserta kursus akan pelayanan yang diberikan oleh pihak The American English Center (TAEC) dilakukan dengan menggunakan instrumen *Student Satisfaction Inventory* (SSI).

Dengan menggunakan instrumen ini dalam perbaikan kualitas jasa di American English Center (TAEC), diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dalam memenuhi harapan-harapan peserta kursus yang menggunakan jasa pendidikan bahasa Inggris di American English Center (TAEC).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap peserta kursus dari berbagai tingkatan di TAEC dan karyawan di TAEC, diidentifikasi beberapa masalah yang sedang terjadi di TAEC, yaitu :

1. Peserta kursus merasa tidak puas dengan fasilitas yang tersedia di TAEC, yang dirasa kurang lengkap, diantaranya adalah:
 - Ketersediaan buku-buku di perpustakaan yang kurang memadai.
 - Alat peraga yang kurang memadai.
 - Peralatan belajar mengajar di kelas yang kurang memadai.
2. Kurangnya komunikasi yang baik antara pengajar dan peserta kursus.
3. Staf pengajar yang kurang tanggap terhadap peserta kursus secara individual.
4. Kurangnya kesempatan peserta kursus dalam mempraktekkan bahasa Inggris yang mereka pelajari.
5. Peserta kursus sulit untuk menemui instruktur sesuai kelas dan selama jam kerja.

6. Tidak tersedianya kelas yang sesuai dengan level peserta kursus, mengakibatkan peserta kursus harus menunggu sampai kelas dibuka.
7. Jadwal belajar yang tidak fleksibel dengan keinginan peserta kursus.

1.3 Pembatasan Masalah

Pada saat melakukan pengamatan ini, peneliti dihadapkan pada batasan-batasan yang ada. Diantaranya :

1. Penelitian pengukuran tingkat kepuasan dilakukan di The American English Center (TAEC), yang beralamat di Jl. Lemah Neundeut No.1.
2. Jenis kelas yang diamati adalah *regular class*, mulai dari tingkatan *basic* hingga *intermediate*.
3. Data yang diambil melalui penyebaran kuesioner pada peserta kursus, pihak manajemen, dan karyawan di The American English Center (TAEC).

1.4 Perumusan Masalah

Adapun perumusan-perumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan peserta kursus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh TAEC yaitu dengan menggunakan instrumen SSI?
2. Bagaimana kesenjangan antara harapan peserta kursus terhadap manajemen TAEC?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen TAEC terhadap harapan peserta kursus dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan pihak TAEC pada peserta kursus?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan pihak TAEC pada peserta kursus?
5. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pihak TAEC pada peserta kursus?

6. Usulan apa yang dapat diberikan kepada para peserta kursus di The American English Center (TAEC), agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para peserta kursus?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan-perumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan peserta kursus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh TAEC yaitu dengan menggunakan instrumen SSI.
2. Mengetahui kesenjangan antara harapan peserta kursus terhadap manajemen TAEC.
3. Mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen TAEC terhadap harapan peserta kursus dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan pihak TAEC pada peserta kursus.
4. Mengetahui kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan pihak TAEC pada peserta kursus.
5. Mengetahui kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pihak TAEC pada peserta kursus.
6. Memberikan usulan terbaik pada pihak The American English Center (TAEC) dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap peserta kursus.

1.6 Sistematika Penulisan

Setelah dilakukan penyusunan Bab 1, yang berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, dan tujuan penelitian, akan dilanjutkan kepada bab – bab selanjutnya di dalam sistematika penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- **Bab 2 Landasan Teori**

Berisikan teori-teori yang mendukung pada saat pengerjaan laporan ini, dan juga yang menjadi dasar dari penelitian terhadap produk yang diamati.

- **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Berisikan langkah-langkah yang akan dilalui selama penelitian dan pengerjaan laporan ini.

- **Bab 4 Pengumpulan**

Berisikan data umum perusahaan dan juga data awal yang diperoleh dari hasil pengamatan.

- **Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis**

Pada bab ini, berisikan data-data mengenai pengolahan data dan analisis. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual*, uji hipotesis, dan dengan menggunakan instrumen dari *Student Satisfaction Inventory* (SSI). Hasil pengolahan data kemudian dianalisis untuk dilakukannya pengembangan usulan.

- **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Berisikan kesimpulan yang didapat dari penelitian dan hasil dari analisis dan saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan.