

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat kesenjangan antara jasa yang dirasakan oleh peserta kursus dengan jasa yang diharapkan peserta kursus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh The American English Center. Peserta kursus merasa belum puas dengan kualitas yang diberikan oleh The American English Center. Dari 45 pernyataan terdapat 9 pernyataan yang menyatakan peserta kursus tidak puas dengan pelayanan yang diberikan The American English Center. Pernyataan tersebut yaitu :
 - a. Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris bagi peserta kursus.
 - b. Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, alat peraga pengajar, dll) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris.
 - c. Kelengkapan peralatan belajar-mengajar di kelas.
 - d. Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual.
 - e. Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris.
 - f. Kecepatan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus.
 - g. Kemudahan menemui staf pengajar sesuai kelas dan selama jam kerja.
 - h. Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus.
 - i. Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus.
2. Terdapat kesenjangan antara harapan peserta kursus dan persepsi manajemen TAEC terhadap harapan peserta kursus. Kesenjangan terjadi pada penyediaan alat peraga yang lengkap dan kemudahan peserta kursus menemui instruktur di luar jam kelas.

3. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen TAEC terhadap harapan peserta kursus dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan pihak TAEC pada peserta kursus. Kesenjangan terjadi karena tidak tersedianya standar yang efektif dalam penyediaan alat peraga yang lengkap dan kemudahan peserta kursus untuk menemui instruktur.
4. Terdapat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan pihak TAEC pada peserta kursus. Karyawan dan Instruktur kurang konsisten dalam menyampaikan jasa dikarenakan standar yang kurang efektif. Kurangnya informasi dan koordinasi antara manajemen dan karyawan, juga instruktur mengakibatkan kurangnya penyampaian jasa pada peserta kursus.
5. Tidak terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan oleh pihak TAEC pada peserta kursus. Karyawan dapat memenuhi janji-janji TAEC.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan TAEC

Dalam upaya perbaikan tingkat pelayanan The American English Center kepada peserta kursus, penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan dalam usaha perbaikan pelayanan. Seperti yang telah dijelaskan pada subbab 5.8, pengembangan usulan tersebut dapat dirangkum sebagai berikut :

1. Pernyataan 7 (Kelengkapan buku-buku penambah pengetahuan bahasa Inggris peserta kursus)

Instruktur perlu diberi insentif agar bersedia memberikan saran mengenai buku-buku penunjang yang perlu dibeli oleh TAEC. Sistem imbalan untuk meningkatkan usulan penyediaan buku penunjang oleh instruktur dapat diberikan dalam bentuk memasukkan item usulan penyediaan buku ke dalam sistem evaluasi kinerja instruktur, salah satu item yang dinilai oleh pihak manajemen adalah frekuensi instruktur mengusulkan buku penunjang.

2. Pernyataan 8 (Kelengkapan alat peraga (alat permainan, poster, video/film, dll) yang membantu peserta kursus meningkatkan kemampuan bahasa Inggris)

Pihak manajemen perlu mengevaluasi kebutuhan peserta kursus dalam hal penyediaan alat peraga, untuk melihat seberapa besar kebutuhan peserta kursus akan harapan tersebut. Perlunya disediakan standar yang efektif dalam penyediaan alat peraga ini, agar sesuai dengan kebutuhan harapan peserta kursus. Mewajibkan instruktur untuk menggunakan alat peraga. Evaluasi kebutuhan peserta kursus dalam hal penyediaan alat peraga dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Bentuk kuesioner yang akan disebar pada peserta kursus dapat dilakukan dengan 2 pendekatan, yaitu dengan menggunakan kuesioner terbuka, atau dengan menggunakan instrumen yang sudah tersedia secara lengkap, salah satu contohnya dengan menggunakan instrumen SSI. Menetapkan standar yang tepat dan efektif untuk digunakan di TAEC. Untuk penggunaan alat peraga sesuai dengan harapan peserta kursus, perlu dilakukan penyesuaian kurikulum. Salah satu contohnya, apabila pada kurikulum saat ini waktu 1.5 jam digunakan hanya untuk tatap muka, dapat dikurangi selama 30-40 menit untuk penggunaan alat peraga. Dalam penyediaan alat peraga ini, instruktur perlu bekerja lebih keras dan lebih kreatif agar alat peraga yang dibuatnya sesuai dengan kebutuhan peserta kursus. Adanya penghargaan berupa piagam agar Instruktur lebih bijaksana dan kreatif mengatur kurikulum dengan menggunakan alat peraga ini, instruktur perlu diberi penghargaan khusus.

3. Pernyataan 9 (Kelengkapan peralatan belajar mengajar)

Karyawan dan Instruktur perlu diberi penghargaan atas perhatiannya terhadap penyediaan peralatan belajar mengajar di kelas secara lengkap. Adanya sistem evaluasi kinerja dari pihak manajemen, hal yang dinilai oleh pihak manajemen adalah adanya informasi-informasi mengenai kebutuhan peralatan belajar mengajar di kelas yang diberikan secara rutin oleh karyawan dan instruktur kepada pihak manajemen pada saat dilakukan rapat rutin sebelum dimulainya masa belajar.

4. Pernyataan 44 (Fleksibilitas jadwal yang tersedia bagi peserta kursus)

Dilakukan diskusi perubahan jam kelas antara instruktur dan peserta kursus lainnya jika terdapat salah satu peserta kursus yang tidak bisa mengikuti kelas pada jadwal normal. Diskusi sebaiknya dilakukan karena seringkali tidak ada kelas pengganti bagi peserta kursus yang tidak bisa mengikuti jadwal pada hari biasanya.

5. Pernyataan 10 (Ketanggapan staf pengajar pada peserta kursus secara individual)

Manajemen menetapkan program kerja tertulis untuk peningkatan kualitas pelayanan bagi peserta kursus. Program yang diciptakan berupa standar waktu yang akan digunakan oleh instruktur dalam hal memberikan perhatian secara individual (tanggap atas keluhan peserta kursus). Manajemen memberikan perbedaan standar waktu yang digunakan instruktur untuk setiap kelas yang jumlah peserta kursusnya berbeda. Bagi kelas dengan jumlah peserta kursus terbanyak, manajemen dapat memberikan kebijakan sedikit bonus waktu lebih lama. Misalnya 10 menit lebih lama dari jam biasanya. Pihak manajemen menyediakan alat otomatis, misalnya *reminder* digital. Penyediaan alat *reminder* ini dikarenakan peserta kursus mengeluh akan keterlambatan instruktur untuk menjawab pertanyaan mereka atau terlambat untuk memberikan solusi atas aspirasi yang diberikan peserta kursus, jika instruktur tidak memiliki waktu untuk membahasnya di kelas. Selain itu, manajemen dapat meminta instruktur menggunakan agenda di ponsel masing-masing instruktur. Untuk lebih sederhananya lagi, adanya standar yang mewajibkan instruktur melaporkan materi yang sudah diajarkannya beserta pertanyaan-pertanyaan peserta kursus pada agenda pengajar.

6. Pernyataan 19 (Kesempatan peserta untuk mempraktekkan bahasa Inggris)

Adanya pemberian penghargaan kepada instruktur berupa piagam kreatifitas atau loyalitas selama mengajar untuk meningkatkan kreatifitas instruktur dalam mengajar di kelas khususnya menciptakan proses belajar yang lebih membuat peserta kursus sering menggunakan bahasa Inggris. Sistem

penghargaan untuk meningkatkan kreatifitas instruktur dalam mengajar di kelas dengan mengutamakan keaktifan peserta kursus dalam menggunakan bahasa Inggris yang sedang mereka pelajari dapat diberikan dalam bentuk masukan-masukan instruktur mengenai proses belajar mengajar yang sesuai dengan harapan peserta kursus ke dalam sistem evaluasi kinerja instruktur. Sistem penilaian kinerja saat ini diberikan hanya pada peserta kursus untuk mengevaluasi kinerja mereka saat mengajar. Diperlukan sistem evaluasi kinerja dari pihak manajemen, hal-hal yang dinilai oleh pihak manajemen dapat berupa kekreatifitasan instruktur dalam mengatur kurikulum yang lebih mengutamakan keaktifan peserta kursus untuk mempraktekkan bahasa Inggris, misalnya belajar dengan menggunakan sarana audio visual atau cara belajar dengan menggunakan permainan, melihat kemajuan peserta kursus menggunakan bahasa Inggris. Kemajuan peserta kursus menggunakan bahasa Inggris dapat dilihat dari nilai peserta kursus pada saat oral test atau intensitas peserta kursus yang sering menggunakan bahasa Inggris untuk percakapan mereka sehari-hari di lingkungan TAEC. Selain itu, adanya pemberian sistem imbalan lebih besar bagi pengajar yang mengajar di kelas yang lebih padat. Jumlah peserta kursus yang lebih banyak akan menghabiskan banyak waktu dan tenaga pengajar. Agar kualitas pengajar tidak menurun pada saat mengajar di kelas, manajemen dapat memberikan imbalan lebih. Diharapkan hal ini dapat memacu pengajar untuk lebih kreatif dan bersemangat dalam mengajar.

7. Pernyataan 20 (Kekerapan komunikasi antara pengajar dan peserta kursus)

Perlu penyesuaian standar yang berlaku bagi instruktur, hingga mereka tidak menghabiskan jam mengajar untuk mengejar target materi pelajaran semata. Instruktur diwajibkan untuk menyediakan waktu 15 menit untuk menerima aspirasi peserta kursus dalam pengajaran bahasa Inggris di akhir kelas. Bagi kelas dengan jumlah peserta lebih banyak dibandingkan kelas lainnya, instruktur dapat menambahkan sedikit waktu agar frekuensi komunikasi atau perhatian instruktur lebih banyak dan dapat diterima oleh setiap peserta kursus.

8. Pernyataan 32 (Ketersediaan kelas yang sesuai dengan level peserta kursus)

Adanya penurunan standar penerimaan jumlah peserta kursus di dalam suatu kelas yang dilakukan pihak manajemen, misalnya dari 7 peserta dalam kelas menjadi 5 peserta. Apabila pihak manajemen merasa berat terhadap biaya yang dikeluarkan, manajemen dapat berdiskusi dengan peserta kursus mengenai sedikit kenaikan biaya agar kelas dapat dibuka. Pihak TAEC dapat melakukan promosi kepada para siswanya, misalnya adanya promosi '*member get member*'. Diharapkan promosi ini dapat meningkatkan jumlah peserta kursus di TAEC sehingga kelas dapat dibuka. TAEC dapat memberikan diskon bagi peserta kursus yang ingin meneruskan ke tingkat selanjutnya. hal ini untuk mengantisipasi peserta kursus tidak keluar dari TAEC.

9. Pernyataan 25 (Kemudahan menemui staf pengajar seusai kelas dan selama jam kerja)

Pihak manajemen perlu mengevaluasi kebutuhan peserta kursus dalam hal kemudahan peserta kursus untuk menemui staf pengajar. Setelah dilakukannya evaluasi dan menemukan tingkat kebutuhan peserta kursus akan kemudahan menemui staf pengajar seusai kelas dan selama jam kerja, maka pihak manajemen wajib menetapkan standar kerja bagi instruktur agar peserta kursus dapat dengan mudah menemui instruktur. Evaluasi kebutuhan peserta kursus dalam kemudahan menemui staf pengajar dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Jika evaluasi sudah dilakukan, maka pihak manajemen dapat menetapkan standar yang tepat dan efektif untuk digunakan di TAEC. Standar yang dibuat dapat berupa jam piket bagi instruktur, pihak manajemen TAEC memberikan layanan otomatis. Contohnya, layanan via telepon, sms, e-mail maupun 3G langsung kepada instruktur yang bersangkutan.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan bukan merupakan masalah yang menyebabkan masalah sebagaimana tertulis di subbab 1.1 latar

belakang masalah, yaitu terjadinya penurunan pendaftar di TAEC, peserta kursus tidak melanjutkan ke tingkatan berikutnya dan memilih pindah ke tempat kursus lain. Dengan demikian, perlu dilakukan lebih lanjut mengenai kemungkinan-kemungkinan bahwa masalah yang dihadapi tersebut disebabkan oleh faktor-faktor di luar dari kepuasan peserta kursus. Faktor yang perlu diteliti adalah lokasi tempat kursus, strategi pemasaran, efektivitas promosi, dan persaingan dengan lembaga kursus lainnya.