

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terdapat berbagai jenis perusahaan berdasarkan kegiatannya mulai dari perusahaan ekstraktif, perusahaan industri dan manufaktur, perusahaan agraris, perusahaan dagang dan perusahaan jasa. Walaupun perusahaan memiliki banyak jenisnya tetapi perusahaan mempunyai satu misi yang sama ialah mendapatkan laba atau keuntungan. Salah satunya perusahaan jasa, bidang usaha jasa menghasilkan keuntungan dengan cara menjual jasa kepada seseorang atau organisasi yang membutuhkan jasa tersebut. Banyak juga perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti perusahaan jasa transportasi, perusahaan jasa keuangan, perusahaan jasa logistik, perusahaan jasa medis dan kesehatan, perusahaan jasa pendidikan, perusahaan jasa asuransi dan perusahaan jasa investasi. Perusahaan jasa ada dikarenakan adanya kebutuhan bagi masyarakat atau organisasi yang memerlukan jasa tersebut. Salah satunya perusahaan jasa pendidikan. Pendidikan berfungsi untuk menjadikan diri yang baik secara kemampuan/keahlian, penambahan wawasan untuk bersosial berkehidupan bermasyarakat dan keluarga, tata krama dan akhlak. Sehingga dengan adanya jasa pendidikan dapat membantu manusia untuk memiliki wawasan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi kehidupannya di dunia (Afthanorhan, Awang, Rashid, Foziah & Ghazali, 2019).

Pendidikan adalah alat yang sangat signifikan yang berfungsi di negara berkembang dan maju untuk berhasil. Penting untuk dicatat bahwa pendidikan dapat mengurangi sebagian besar tantangan dan kesulitan yang dihadapi dalam hidup. Pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan dapat membantu siswa untuk memberikan lebih banyak informasi yang dapat meningkatkan pengetahuan mereka yang dapat digunakan untuk peluang masa depan mereka.

Tetapi jika perusahaan jasa tersebut tidak dapat memberikan keinginan atau kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan maka hal tersebut dapat membuat pelanggan merasa kecewa, merasa dirugikan, komplain, dan bahkan dapat membuat pelanggan pergi tidak ingin kembali lagi untuk menggunakan jasa

tersebut. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap perusahaan jasa adalah faktor layanan. Layanan yang berkualitas berperan penting terhadap perusahaan jasa karena dengan layanan yang berkualitas dapat membuat pelanggan merasa senang, puas dan tidak merasa kecewa dikarenakan kualitas layanan yang diberikan dapat memuaskan keinginan pelanggan dan membuat tingkat penjualan semakin meningkat.

Dikutip dari Moenir (2010) dalam Kalijogo, Adawiyah & Purnomo (2019) Pelayanan adalah suatu proses kegiatan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang dilakukan oleh pemberi layanan berdasarkan prosedur layanan, sistem layanan dan metode layanan tertentu. Pelayanan dibidang jasa pendidikan terjadi antara orang tua wali murid sebagai pelanggan dan fasilitas pendidikan. Ilmu pengetahuan bisa didapatkan dari berbagai tempat seperti disekolah ataupun ditempat yang menyediakan jasa untuk mengasah kemampuan khusus seperti tempat kursus bahasa, banyaknya negara didunia ini menyebabkan banyak juga bahasa asing berdasarkan negara tersebut. seperti bahasa Inggris yang digunakan diberbagai negara seperti United Kingdom, Amerika dan Australia, bahasa Jepang digunakan di negara Japan, bahasa Tiongkok digunakan di negara China dan masih banyak lagi bahasa asing lainnya.

Akan tetapi ada 1 bahasa yang paling banyak digunakan di dunia dilansir dari laman resmi Ethnologue, hingga penulisan ini dibuat pada 2022 terdapat 1.452 miliar orang penutur bahasa Inggris di dunia. Dikarenakan tingginya peminat atau pengguna bahasa Inggris itu sebabnya bahasa Inggris merupakan bahasa yang penting untuk bisa dipelajari atau dikuasai. Dengan menguasai bahasa Inggris dapat sangat membantu dalam berbagai hal seperti memudahkan kita untuk berkomunikasi dengan orang asing sehingga kita dapat memiliki kesempatan untuk dapat bekerja diluar negeri dan berkuliah diluar negeri.

Saat ini ada beberapa lembaga kursus bahasa Inggris yang ada di Indonesia salah satunya EF (*English First*). EF adalah tempat kursus yang memberikan pelatihan serta kursus bahasa Inggris yang negaranya tidak menggunakan bahasa inggris sebagai bahasa aslinya salah satunya di Indonesia. Saat ini EF berhasil berkembang dengan cukup baik di Indonesia hal ini terbukti dengan

jumlah cabang EF sebanyak 79 cabang dan terus bertumbuh membuktikan bahwa EF berhasil berkembang dengan cukup baik. Akan tetapi walaupun EF berkembang, perusahaan ini tidak luput dari masalah yang berhubungan dengan ketidakpuasan pelanggan.

Seperti di EF *Center* Karawaci menurut Ibu Lita Mutiasari selaku *Center Director* EF Karawaci ada beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan kecewa sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan salah satunya faktor layanan, kualitas layanan yang kurang baik membuat pelanggan kecewa sehingga menyebabkan banyak student yang *drop out* dari tempat kursus tersebut.

Jenis komplain atau permasalahan akan kualitas layanan yang kurang dan terjadi di EF Karawaci yang didapatkan dari data internal perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan antara lain seperti perihal kebersihan dan kerapian *center*, kelengkapan fasilitas yang disediakan, kebersihan dan kerapian penampilan karyawan, kurang cepat tanggap karyawan dalam menangani keluhan serta respon karyawan terhadap hal tersebut, kurang rasa kesediaan karyawan untuk membantu permasalahan pelanggan, lamanya waktu penyelesaian solusi permasalahan pelanggan, mahalnya tarif layanan, aplikasi pendukung pembelajaran yang kurang berjalan dengan baik, tidak memberikan jawaban atas permasalahan tepat waktu sesuai dengan janji yang sudah diberikan dan permasalahan yang lainnya seperti sifat karyawan yang kurang baik, kurangnya pengetahuan karyawan mengenai perusahaan, kurang meyakinkannya karyawan dalam memberikan informasi, kurangnya rasa kepedulian karyawan terhadap pelanggan.

Berdasarkan data internal EF *Center* Karawaci memiliki \pm 550 murid aktif di bulan Maret 2020 dan menjadi 389 murid aktif pada bulan Agustus 2021 penurunan jumlah murid aktif. Ada beberapa hal yang menyebabkan ini terjadi seperti kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh EF Karawaci kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari pada saat terjadinya pandemi Covid-19 sehingga menyebabkan kegiatan belajar mengajar secara daring atau *online* dan ketika hal tersebut terjadi persiapan EF Karawaci dalam menghadapi

pandemi covid-19 belum siap 100% baik dari sisi aplikasi belajar *online* ataupun dari aplikasi pendukung lainnya sehingga membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan membuat pelanggan merasakan perasaan kurang puas kecewa akan pelayanan yang disediakan, akibatnya jumlah murid berkurang. Hal ini dapat menyebabkan EF Karawaci kalah bersaing jika di tempat kursus lain bisa menyediakan layanan lebih baik dibandingkan dengan EF Karawaci hingga akhirnya bisa menyebabkan pelanggan berpindah tempat kursus.

Data ini mengindikasikan adanya rasa ketidakpuasan atau kekecewaan terhadap pelayanan yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan terkait kualitas pelayanan di EF Karawaci yang belum pernah diteliti oleh EF Karawaci sehingga bisa menjadi permasalahan yang akan datang dikemudian hari. Oleh sebab itu diperlukan evaluasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan EF Karawaci.

Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin melakukan penelitian kualitas pelayanan pelanggan pada Center EF Karawaci, Dimana peneliti ini akan memfokuskan penelitian ini kepada analisis aspek kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja layanan yang diberikan dan menetapkan prioritas atau kepentingan aspek kepuasan pelanggan memakai analisis *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sehingga dapat membantu EF Center Karawaci untuk mengambil keputusan yang sesuai yang berhubungan dengan memperbaiki tingkat kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi pelanggan berdasarkan prioritas layanan yang diinginkan konsumen atau pelanggan.

Berlandaskan penjelasan uraian diatas, oleh karena itu peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Service Quality (ServQual)* Di Center EF Karawaci”.

1.2 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dibatasi pada 5 dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1995) yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Dengan tujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang ada di EF karawaci berdasarkan tingkat kinerja layanan dan penting atau tidaknya suatu layanan yang telah diberikan berdasarkan prioritas layanan yang diinginkan pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang di atas maka bisa peneliti identifikasikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja layanan yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh pelanggan EF Karawaci?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan EF Karawaci yang sudah diberikan kepada pelanggan?
3. Apa yang harus ditingkatkan oleh EF Karawaci dari sisi pelayanan pelanggan supaya dapat mempertahankan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang telah dibuat penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan EF Karawaci.
2. Menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja layanan EF Karawaci sehingga dapat mengungkapkan kinerja pelayanan EF Karawaci yang masih rendah kualitas pelayanannya.
3. Mengungkapkan pelayanan yang bersifat penting dan tidak penting bagi pelanggan EF Karawaci

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan untuk kalangan mahasiswa dan masyarakat serta juga bisa dijadikan pijakan atau referensi bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian berhubungan dengan kualitas pelayanan. Bagi

perusahaan penelitian ini bisa digunakan untuk mengevaluasi agar bisa memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan pelanggan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini merupakan sarana peneliti untuk meningkatkan kemampuan berfikir sekaligus memperluas wawasan dan untuk mempergunakan ilmu atau teori-teori yang peneliti terima dibangku perkuliahan program studi Manajemen Institut Teknologi Ahmad Dahlan. Diharapkan hasil akhir penelitian ini bisa mampu digunakan sebagai bahan evaluasi dan saran untuk pihak-pihak yang bekepentingan.

