

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan yang terjadi dalam dunia industri semakin ketat dimana masing-masing industri berusaha menguasai pasar dengan berbagai cara dan strategi. Apalagi dengan didukung dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, sehingga mendorong industri-industri untuk lebih tumbuh dan berkembang. Untuk dapat menjamin perkembangan perusahaan, maka diperlukan suatu bentuk manajemen yang terarah dan terencana dengan baik agar dapat bersaing dengan perusahaan lain.

Suatu industri tidak hanya dilihat dari hasil atau produk yang ditawarkan, melainkan juga dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Terutama industri jasa seperti lembaga pendidikan (tempat kursus), supermarket, rumah makan, hotel dan lain-lain. Dimana produk mereka adalah sesuatu yang abstrak yang hanya bisa dirasakan konsumen. Maka diperlukan adanya pengukuran kualitas jasa/pelayanan sehingga manajemen mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen.

Tempat yang menjadi obyek penelitian dalam tugas akhir ini adalah Lembaga Pendidikan ALFABANK, yaitu sebuah lembaga pendidikan/tempat kursus yang bergerak dibidang profesi. ALFABANK memiliki berbagai program pendidikan, antara lain kursus komputer, bahasa Inggris, dan masih banyak lagi.

Ada beberapa kegiatan utama yang dilakukan di ALFABANK, yaitu proses pendaftaran, proses pembayaran, kegiatan belajar, ujian kompetensi, pengolahan nilai. Dari berbagai kegiatan di atas tugas akhir ini difokuskan pada bagian pelayanan yang meliputi proses pendaftaran , proses pembayaran dan pelayanan yang lainnya .

Proses pendaftaran dan proses pembayaran di ALFABANK adalah peserta didik melakukan proses pendaftaran sebelum program kursus dimulai. Calon peserta melakukan pembayaran biaya pendaftaran di awal untuk yang belum pernah mengikuti program pendidikan di ALFABANK. Untuk peserta yang sudah pernah mengikuti program pendidikan tidak perlu membayar biaya pendaftaran. Setelah didata peserta membayar biaya pendidikan boleh dibayar tunai ataupun dicicil sampai program pendidikan berakhir.

Pada saat pengamatan kegiatan pelayanan di ALFABANK secara langsung ditemukan berbagai permasalahan pada proses pelayanan. Permasalahan umum yang sering terjadi adalah kurangnya informasi

pelaksanaan program kursus, dan jadwal pelaksanaan yang kadang berubah karena kurangnya peserta kursus. Hal ini menyebabkan calon peserta didik menjadi bingung karena kurang tepatnya jadwal pelaksanaan.

Salah satu cara untuk mengatasi masalah tersebut adalah memberikan informasi yang tepat dan benar di dalam brosur, pelaksanaan kursus segera di mulai tanpa harus memenuhi kuota. Hal itulah yang mendorong peneliti menganalisa seberapa besar kepuasan konsumen terhadap pelayanan kursus, yang nantinya dapat meningkatkan mutu pelayanan Lembaga Pendidikan ALFABANK sehingga daya saing Lembaga Pendidikan ALFABANK tetap dapat menjadi unggulan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul : “Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL*” (Studi Kasus: Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco)

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian latar belakang diatas maka dapat diketahui bahwa optimalisasi pelayanan kepada konsumen harus diusahakan oleh pengelola tempat kursus, karena hal ini merupakan salah satu tuntutan yang diharapkan dari siswanya.

1. Apakah pelayanan yang selama ini dilaksanakan oleh pihak manajemen Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco telah dapat memberikan kepuasan kepada para siswanya?
2. Bagaimana kinerja (*performance*) pelayanan Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco jika diaplikasikan dengan dimensi *Service Quality* (*servqual*)?
3. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya?

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan mudah dipahami dan pembahasannya tidak menyimpang dari tema pokok masalah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan di Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco.
2. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kuesioner yang diisi oleh Manajemen dan siswa yang kursus.
3. Pertanyaan yang diajukan meliputi seluruh aspek yang terkait dengan tingkat pelayanan yang diberikan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco yang berdasarkan perhitungan *servqual* dari persepsi dan harapan siswa kursus.
2. Untuk mengetahui kenyataan yang ada di Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco, apakah Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco sudah memberikan pelayanan yang terbaik sesuai yang diharapkan oleh siswa.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Bagi Perusahaan**

1. Untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco yang memuaskan dan kurang memuaskan sehingga dapat diambil langkah-langkah antisipasinya.
2. Membantu pihak Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan siswa agar tercapai tingkat kepuasan yang diinginkan siswa.

3. Dapat memberikan usulan atau masukan bagi pihak manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan dan keinginan siswa agar dapat mengambil langkah yang tepat guna dan meningkatkan daya saing

b. Bagi Penulis

Dapat bermanfaat dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dari perkuliahan di dalam penelitian di lapangan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini maka akan diuraikan tentang sistematika penulisan Tugas Akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisi tentang teori yang berhubungan dengan metode-metode yang digunakan sehingga memberikan pemahaman pada pembaca.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang obyek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan kerangka pemecahan masalah.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang pengumpulan data hasil penelitian, penyajian data, pengolahan data, hasil pengolahan data dan analisa data dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.

### BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian secara singkat dan saran yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait dalam penelitian.