

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di masa sekarang ini persaingan semakin ketat, baik pasar dalam negeri maupun luar negeri. Bahkan di dalam persaingan kerja, setiap orang berusaha mencari keunggulan masing-masing agar menonjol diantara yang lain, seperti mengasah kemampuan dalam berbahasa asing terutama bahasa Inggris karena merupakan bahasa internasional yang di pakai di seluruh dunia.

Keadaan tersebut mendorong para pelajar dan mahasiswa untuk berusaha mempelajari dan memperdalam bahasa Inggris sejak dini agar dikemudian hari bisa menguasainya dengan baik.

Di Yogyakarta saat ini sudah banyak berdiri lembaga-lembaga pendidikan bahasa Inggris, salah satunya adalah lembaga pendidikan bahasa Inggris ELTI. Dengan adanya lembaga-lembaga pendidikan bahasa Inggris tersebut memudahkan para pelajar maupun mahasiswa untuk belajar bahasa Inggris.

Perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar timbul kepuasan pelanggan. Karena itulah perusahaan perlu mengadakan penelitian agar mengetahui keinginan atau harapan pelanggan sehingga tidak timbul Gap antara keinginan atau harapan pelanggan dengan kualitas yang diberikan oleh perusahaan.

Cara yang efektif untuk memenuhi kebutuhan konsumen adalah melalui konsep Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah piranti baru yang memiliki tujuan untuk berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Tujuan utamanya adalah mengoptimalkan keuntungan perusahaan melalui kepuasan pelanggan. CRM adalah paradigma mendasar bagaimana memandang pelanggan dan bagaimana lebih memuaskan pelanggan melalui hubungan yang harmonis dan berkualitas.

CRM bukan hanya teknologi, tetapi juga filosofi bisnis yang mengandalkan pemahaman terhadap nilai jangka panjang pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Dengan demikian CRM merupakan suatu kombinasi antara tiga elemen, yaitu keinginan pelanggan, teori marketing (terpusat pada hubungan jangka panjang, pelanggan dan perluasan bisnis).

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis yang menjadi pesaing. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pemahaman atas kepuasan pelanggan, langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka penulis melakukan suatu penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan lembaga pendidikan bahasa Inggris ELTI di Yogyakarta Berdasarkan Serqual. Guna untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh ELTI dengan memperhatikan gap-gap yang terjadi karena adanya kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diterima pelanggan pada lembaga pendidikan bahasa Inggris ELTI ?
2. Sejauh mana tingkat kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan bahasa Inggris ELTI ditinjau dari kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima tersebut?

1.3. Batasan Masalah

Agar laporan ini menjadi jelas, terarah dan terperinci, maka ada batasan-batasan yang diberikan penulis, yaitu:

1. Obyek yang akan diteliti adalah Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris ELTI.
2. Responden penelitian adalah konsumen yang sedang maupun yang sudah pernah belajar di ELTI, hanya dibatasi mulai dari pelajar SMU.
3. Analisa kepuasan pelanggan berdasarkan determinan *Service Quality* (kualitas jasa) yang terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keresponsifan), *confidence* (keyakinan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (berwujud).

1.4. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dengan persepsi pelayanan yang diterima pelanggan Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris ELTI di Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis sampai sejauh mana tingkat kualitas pelayanan pada Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris ELTI di Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui ada tidaknya kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.
2. Dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Mencakup uraian-uraian yang diambil dari literature yang ada yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tahapan pemecahan masalah serta langkah penyelesaian permasalahan dengan menggunakan metode yang digunakan oleh penulis dalam memecahkan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menyajikan data-data yang diperoleh penulis dari sumber yang relevan serta pengolahan data dan cara analisa yang dipakai.

BAB V PEMBAHASAN

Berisikan tentang hasil-hasil analisa dari data yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan mengenai penyelesaian masalah berdasarkan gambaran umum obyek penelitian.