

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dan tantangan adalah hal yang tidak dapat dihindari dalam dunia bisnis dan hal tersebut berlaku untuk setiap zaman, hal tersebut memaksa pelaku bisnis untuk terus berinovasi dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan guna bertahan dan memenangkan persaingan yang ada. Di sisi lain, terdapat sebuah tren pada sektor jasa yang mengalami pertumbuhan yang belfluktuasi dalam beberapa tahun terakhir, terdapat jenis-jenis produk jasa baru dan inovatif yang ditawarkan dengan keunggulan dan kekurangannya masing-masing sehingga menciptakan tantangan maupun kesempatan dalam dunia industri jasa.

Jasa (*service*) adalah seluruh tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak mempunyai wujud dan tidak memberikan kepemilikan apapun [1]. Dalam sektor jasa, pelayanan adalah hal yang sangat krusial untuk diperhatikan. Pelayanan dapat disebut baik jika pelayanan yang diberikan dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha untuk memberikan nilai kepuasan yang lebih kepada pelanggan[2].

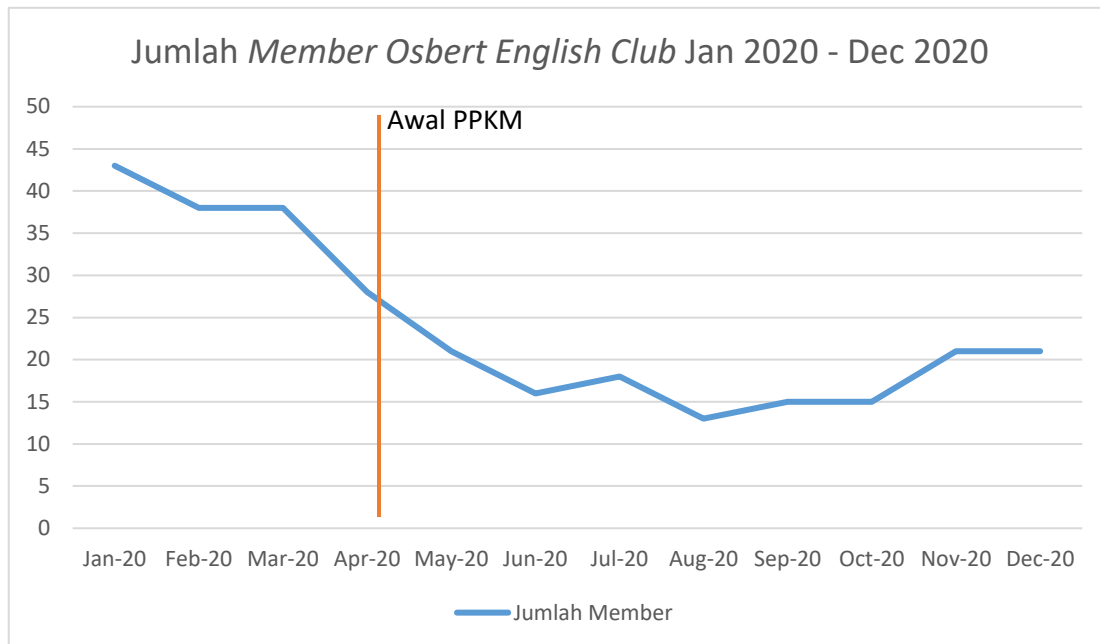
Dengan terdampaknya Indonesia oleh pandemi COVID-19, dalam satu tahun terakhir, menurut laporan dari Kementerian PPN/Bappenas yang dimuat dalam Laporan Perkembangan Ekonomi Indonesia dan Dunia, pertumbuhan ekonomi di Indonesia selalu berada di angka negatif, mulai dari triwulan II/2020 sampai triwulan I/2021. Industri jasa merupakan industri yang mendapatkan dampak negatif yang paling signifikan, banyak perusahaan penyedia jasa mulai mengalihkan produk jasa yang mereka tawarkan ke produk jasa yang bersifat digital guna memenuhi kebutuhan pelanggannya dan tetap bisa eksis. Salah satu sektor jasa yang mengalami perubahan yang sangat signifikan adalah sektor

penyedia jasa pendidikan. Perusahaan penyedia jasa pendidikan yang biasanya menawarkan jasanya secara tatap muka mulai beralih menggunakan teknologi *video conferencing* dan *online chat* dalam produk jasa yang mereka tawarkan.

Dikarenakan kemudahan dalam mengakses informasi, maka kegiatan konversi para pelaku industri jasa pendidikan dari produk jasa pendidikan konvensional ke produk jasa digital sangatlah mudah dilakukan, sehingga perusahaan penyedia jasa pendidikan berlomba-lomba dalam menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa yang mereka tawarkan. Berbagai cara dilakukan untuk menarik minat pelanggan, diantaranya dengan melakukan promosi di sosial media, diskon, memasang iklan, mengadakan *event*, dan sebagainya. Salah satu cara lain yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Osbert English Club merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan nonformal yang bergerak di bidang bahasa khususnya Bahasa Inggris. *Osbert English Club* adalah sebuah klub Bahasa Inggris yang berlokasi di Bandung. Berangkat dari kebutuhan akan komunitas diskusi yang menggunakan Bahasa Inggris, *Osbert English Club* menyediakan berbagai macam pelatihan Bahasa Inggris baik secara personal, grup maupun kerjasama korporasi.

Osbert English Club mengalami kesulitan dengan perubahan kondisi yang sangat drastis yang disebabkan oleh pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia, perubahan tersebut menyebabkan penurunan jumlah *member* yang cukup signifikan yang ditunjukkan oleh grafik berikut:



Gambar 1.1 Grafik Jumlah *Member Osbert English Club*

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jumlah *member Osbert English Club* yang mulanya berada pada angka 35 keatas pada bulan Januari dan Februari 2020 mengalami penurunan sejak bulan Maret 2020, yaitu sejak awal masuknya COVID-19 ke Indonesia. Hal tersebut membuat *Osbert English Club* yang biasa menawarkan jasanya secara tatap muka mulai berinovasi dengan mengadakan pembelajaran secara daring, memberikan promo, menggalakkan iklan dan lain-lain. Tetapi dengan persaingan yang sangat ketat antara penyedia jasa pendidikan khususnya Bahasa Inggris dan kebutuhan pelanggan yang berubah karena COVID-19, mengakibatkan *Osbert English Club* masih tetap mengalami penurunan dalam jumlah pemasukan dan *member* yang mengikuti kelas.

Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan peningkatan kualitas pelayanan pada *Osbert English Club* sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh *Osbert English Club* sehingga pelanggan akan merasa puas dan tetap menggunakan jasa yang ditawarkan.

Karena pada dasarnya, tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan melalui pelayanan yang baik serta keramahan-tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan pelanggan. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun *image* positif di mata para pelanggan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan pelanggan tidak merasa puas sehingga hal tersebut dapat menyebabkan berkurangnya minat pelanggan terhadap produk jasa yang ditawarkan dan beralih ke produk jasa lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: “Peningkatan Kualitas Pelayanan pada *Osbert English Club* Selama Pandemi COVID-19 Menggunakan Instrumen *Service Quality* dan Metode Kano”

1.2 Perumusan Masalah

Dari permasalahan yang dikemukakan maka dapat diambil perumusan masalah antara lain:

- a. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Osbert English Club* sebelum dilakukan tindakan perbaikan pelayanan?
- b. Atribut mana saja yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan, atau ditingkatkan oleh *Osbert English Club* agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen pada masa pandemi COVID-19?
- c. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Osbert English Club* setelah dilakukan tindakan perbaikan pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kondisi kualitas pelayanan yang diberikan *Osbert English Club* sebelum dilakukan tindakan perbaikan pelayanan.
- b. Mengidentifikasi atribut mana saja yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan, atau ditingkatkan oleh *Osbert English Club* agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen selama masa pandemi COVID-19
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan *Osbert English Club* dengan melakukan tindakan perbaikan pelayanan.

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian tetap fokus pada satu permasalahan yang akan dibahas dan agar penelitian ini dapat terarah maka perlu adanya batasan masalah, adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

- a. Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah pelanggan/*member Osbert English Club* yang telah mengikuti kelas daring minimal 1 bulan.
- b. Aspek yang akan diteliti adalah pelayanan yang terdiri dari proses registrasi hingga masa akhir pembelajaran, proses pembelajaran, fasilitas yang digunakan, penyelenggaraan *event-event* tertentu dan aspek yang tidak akan diteliti adalah aspek biaya.
- c. Instrumen dan metode yang digunakan adalah instrumen SERVQUAL dan metode Kano.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan dan masukan kepada manajemen *Osbert English Club* sebagai bahan evaluasi kualitas layanan pada masa pandemi COVID-19.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan tugas akhir ini maka dalam penyusunannya penulis memberikan sistematika penulisan berdasarkan bab demi bab yang berurutan, berdasarkan pokok - pokok permasalahan yang terbagi menjadi enam bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar terhadap masalah-masalah yang akan dibahas seperti latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, kegunaan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah pada penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisa menggunakan data yang telah olah, cara penilaian agar mendapatkan hasil yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisa.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data berdasarkan penelitian yang dilakukan, pengolahan data yang berupa tabel atau grafik. pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis dan pembahasan serta saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian.