

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

New symphonia merupakan tempat pembelajaran alat music dan vokal sejak 01 Agustus 2008 yang beralamatkan di Ruko Wira Mustika Blok A 5-6 Nagoya.

Alat musik yang dapat dipelajari diantaranya yaitu : piano, biola, gitar, dan *keyboard*. Pemilik dari New Symphonia itu sendiri yaitu Ms. Sany Tjiuwi (*Principal*) dan Ms. Silvia Hwang (*Director*). Dalam tahun berjalan ini New Symphonia sudah memiliki lebih kurang 190 orang murid dan mempunyai 10 tenaga pengajar atau guru. Sejauh ini, New Symphonia dengan jumlah murid sebanyak itu belum ada alat / tools untuk menganalisa kualitas pelayanan yang sistematis dan terdata. Selama lebih kurang 11 tahun sudah berkecimpung dalam dunia pembelajaran alat musik New Symphonia hanya memperoleh feedback / input dari orang tua murid secara lisan tidak secara tertulis dan tentunya tidak dapat di analisa untuk perbaikan kedepannya.

Analisa Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah suatu bentuk sika, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual (Parasuraman et al. 1988) pada (Izadi 2017). Dalam konteks pengukuran kualitas konsumen dibagi menjadi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati) berdasarkan penelitian (Parasuraman et al. 1988) pada (Izadi 2017). Berdasarkan penjelasan para ahli maka dapat disimpulkan bahwa Analisa Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) merupakan tolak ukur suatu perusahaan sebagai upaya meningkatkan atau menyamakan bahkan melampaui harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan suatu perusahaan. Dengan adanya Analisa Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) perusahaan dapat mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan apa yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki demi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Analisa Kualitas Layanan (*Service Quality*) ini bisa menjadi sebuah jembatan yang baik terhadap konsumen yang akan semakin loyal dengan layanan jasa yang telah diberikan. Mengapa demikian? Karena dengan adanya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan setiap tahunnya, konsumen akan merasa puas dan tentunya secara otomatis akan menceritakan dari mulut ke mulut kepada kerabat yang mereka kenal.

New Symphonia sudah 11 tahun dan cukup berkembang di dunia pembelajaran music namu sangat disayangkan tidak memiliki Analisa Kualitas Layanan ini. Semakin lama New Symphonia akan sangat berkembang bahkan bisa meningkat menjadi 500 murid bahkan mencapai 1.000 murid. Maka dari itu, sangat penting sekali New Symphonia untuk terus mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dan memperbaiki yang kurang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai Analisa Kualitas Layanan yang diberikan kepada seluruh konsumen New Symphonia yaitu murid dan orang tua murid yang sudah menjadi member dalam New Symphonia. Sehingga pada kesempatan yang diberikan penulis ingin membantu meningkatkan kualitas layanan pada New Symphonia dan dapat diimplementasikan ke dalam proses kerja yang akan disusun ke dalam laporan kerja praktek yang berjudul “**Analisa Kualitas Layanan pada New Symphonia**”

1.2. Ruang Lingkup

Penyusunan laporan Kerja Praktek ini melakukan perbaikan yang dibutuhkan oleh New Symphonia. Perbaikan yang diperlukan New Symphonia yaitu Analisa Kualitas Layanan guna meningkatkan pelayanan yang sudah dilakukan selama ini. Analisa Kualitas Layanan ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan serta memperbaiki jika ada yang kurang.

Perumusan masalah pada New Symphonia akan dijelaskan dan dianalisis secara rinci sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan formulir Nalaisa Kualitas Layanan pada New Symphonia?
- b. Bagaimana evaluasi hasil formulir Analisa Kualitas Layanan pada New Symphonia?

1.3. Tujuan Proyek

Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan diatas maka penulis memiliki tujuan yang harus dicapai dalam kerja praktek ini yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas baik pelayanan dari guru terhadap murid maupun fasilitas pendukung secara *Tangible* (Fisik) yang tentunya dapat diperoleh dengan penerapan Analisa Kualitas Layanan.
- b. Menciptakan harapan dari orang tua murid terhadap anaknya yang sudah dipercayakan untuk belajar bisa sesuai dengan keinginan orang tua dengan mutu kualitas yang baik.

1.4. Luaran Proyek

Penerapan Analisa Kualitas Layanan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, pembagian formulir tidak perlu lagi dicetak secara *hardcopy*, selain menghemat kertas dan penulis berharap dapat go green atau paper less maka dari itu penuli membuat dengan *Google Forms*. Kemudian dari *Google Forms* tersebut akan dibuatkan *QR Code* yang memudahkan murid atau orang tua murid dalam pengisian dengan cara men scan *QR Code* tersebut dengan smartphones yang mereka miliki.

1.5. Manfaat Proyek

Berdasarkan rumusan permasalahan dan tujuan praktek kerja yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan proyek ini dapat menjadi saran dalam peningkatan kualitas layanan pada New Symphonia. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas layanan menjadi salah satu alasan konsumen akan menjadi loyal terhadap jasa yang diberikan oleh New Symphonia kedepannya.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan mengelola sebuah perusahaan melalui kualitas layanan yang baik. Harapan lain penelitian ini bisa menjadi sebuah pedoman atau tolak ukur bagi peneliti lain dan dapat dikembangkan..

1.6. Sistematika Pembahasan

Dalam tahap ini mempunyai tujuan untuk menerangkan setiap bab yang terisi pada laporan Kerja Praktek ini dan akan menjelaskan secara singkat dan padat mengenai isi dari tujuh bab yang telah di teliti oleh penulis secara sistematis yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab 1 (satu) akan membahas mengenai apa yang menjadi masalah yang dihadapi selama perusahaan itu berdiri, serta tujuan penelitian ini dilakukan, dan juga akan membahas cara penulisan atau sistematika pemabahasannya.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 (dua) akan membahas mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini berlangsung, tentunya yang ada kaitanya dengan pencapaian akhir yang telah disusun sedemikian rupa agar tercapai tepat pada waktunya.

BAB III : GAMBARAN UMUM UMKM

Pada bab 3 (tiga) ini akan menjelaskan terkait dengan profile company perusahaan tersebut, sejarah awal berdirinya perusahaan, contoh kegiatan yang dilakukan, main core perusahaan tersebut dan juga sistem atau metode yang sudah dilakukan selama ini.

BAB IV : METODOLOGI

Pada bab 4 (empat) dijelaskan bahwa rancangan suatu penelitian, serta metode yang dilakukan selama ini, pendekatan yang dilakukan, proses penyelesaian masalah, tahapan-tahapan implementasi guna mencapai tujuan penelitian.

BAB V : ANALISIS DATA DAN PERANCANGAN

Pada bab 5 (lima) menjelaskan mengenai hasil yang sudah dilakukan setelah perancangan implementasi berlangsung, dan dibahas juga mengenai kendala-kendala yang dihadapi selama implementasi itu berlangsung. Penambahan tabel-tabel pada bab ini akan membuat data yang disajikan lebih mudah dan jelas.

BAB VI : IMPLEMENTASI

Pada bab 6 (enam) ini akan dijelaskan mengenai tahapan apa saja yang dilaksanakan dan gambaran singkat mengenai perusahaan. Dijelaskan secara rinci terkait dengan tahapan yang dilakukan yang terdiri dari empat tahapan. Terdapat data koresponden dari segi grade, usia, masa pembelajaran, dan nilai yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

BAB VII : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 7 (tujuh) menjelaskan mengenai ringkasa singkat dan padat mengenai hasil penelitian ini yang terdiri dari bab 1 – 7, serta penulis memberikan saran guna kemajuan perusahaan dimana tempat kerja praktek itu dilaksanakan. Saran tersebut di observasi selama kerja praktek itu dilakukan