

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Identitas Perusahaan

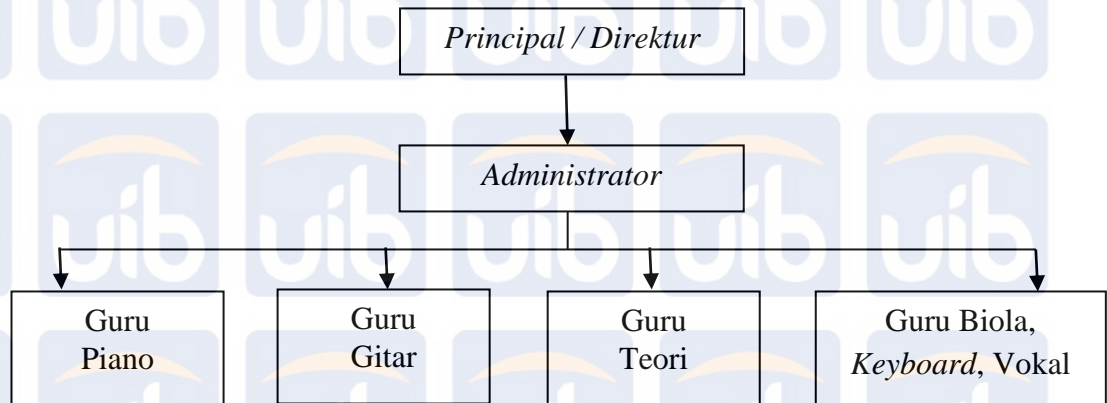
New Symphonia merupakan tempat pembelajaran alat musik seperti piano, biola, *keyboard*, dan vokal bagi yang hobi menyanyi. *New Symphonia* berdiri sejak 01 Agustus 2008 yang beralamatkan di Ruko Wira Mustika Blok A 5-6 Nagoya. Pemilik dari *New Symphonia* itu sendiri yaitu, Ms. Sany Tjiuwi dan Ms. Silvia Hwang. *New Symphonia* mempunyai jam operasional yaitu pukul 12:00 – 18:00 untuk hari Selasa s/d Jumat, sedangkan untuk di hari Sabtu jam operasional dari pukul 09:30 – 17:30. Rata-rata usia yang sedang belajar di *New Symphonia* diantara usia 5 – 30 tahun dan di dominasi oleh anak-anak berusia 5 – 15 tahun.



Gambar 3.1 Logo Perusahaan, **Sumber** : Penulis (2019)

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Ms. Silvia Hwang sebagai *director New Symphonia* dibantu oleh Ms. Sanny Tijuwi sebagai *Principal* dan d seorang *Administrator* serta guru dari masing-masing alat music dan vokal.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi New Symphonia, **Sumber** : Penulis (2019)

1. *Director*

Peranan *director* pada *New Symphonia* adalah bertanggung jawab atas segala kegiatan-kegiatan yang terjadi pada *New Symphonia*, memonitoring kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik.

Setiap *planning* yang sudah direncanakan diawal harus dapat terealisasi dengan baik, serta mengatur perusahaan seperti dari segi administrasi, keuangan, dan system yang harus tetap berjalan.

2. *Principal*

Peranan *principal* pada *New Symphonia* adalah memiliki tanggung jawab atas manajemen dalam tenaga pengajar (Jumlah Guru), produktivitas, kontrol kualitas layanan setiap guru secara efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang sudah diterapkan. Selain itu juga, mengatur kurikulum pembelajaran, serta membuat training bagi guru-guru agar kualitas dalam mengajar tetap baik.

3. *Administrator*

Peranan *administrator* pada *New Symphonia* adalah mengatur dalam penjadwalan proses belajar mengajar dengan memastikan jadwal guru dan murid sudah sesuai tidak bertabrakan dengan kelas

lain, dan juga membuat absensi kehadiran murid dan guru agar dapat terdata jumlah absensinya. Selain itu juga, proses pendaftaran pertama kali murid itu dilakukan oleh seorang administrator yang mendaftarkan dan memasukan data murid pada database *New Symphonia* untuk di arsipkan serta melakukan pembukuan pembayaran uang les setiap muridnya.

4. Guru (Piano, Gitar, Teori, *Keyboard*, dan Vokal)

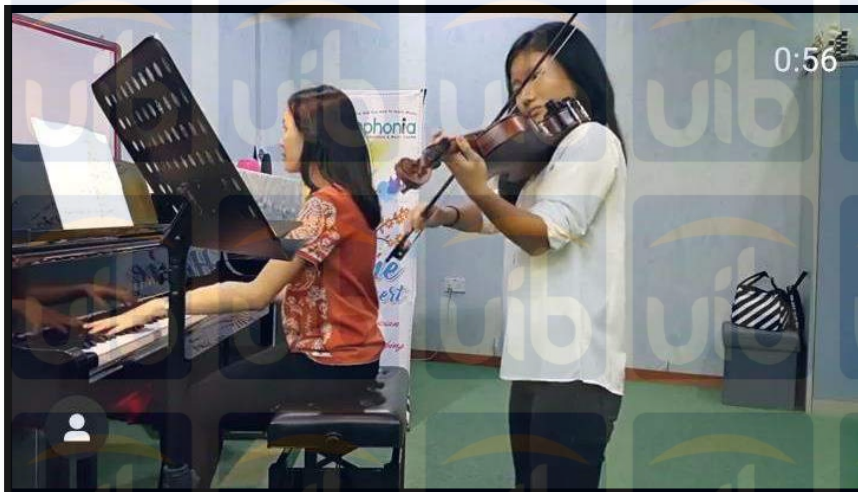
Peran guru disini adalah sebagai tenaga pengajar yang melakukan tugasnya sesuai alat music masing-masing. Tentunya setiap guru ini tidak hanya sekedar mengajar muridnya bermain musik sampai handal tetapi juga menjelaskan bagaimana hobi yang mereka suka lakukan dapat menjadi kegiatan yang menyenangkan.

3.3 Aktivitas Kegiatan Operasional Perusahaan

New Symphonia memiliki tenaga pengajar atau guru music sampai saat ini berjumlah 10, diantaranya 7 orang sebagai guru piano, 1 orang guru gitar, 1 orang guru teori dan 1 orang guru *keyboard*, vokal, biola digabung. Aktivitas kegiatan di *New Symphonia* hari Selasa s/d Sabtu, setiap sesi pembelajaran berdurasi 30 – 60 menit. Masa pembelajaran biasanya selama 1 semester dan aka nada ujian pada akhir semester dalam bentuk praktek maupun teori dengan standar kelulusan adalah memperoleh nilai 70 untuk teori dan praktek.

Dengan tenaga pengajar yang ada masing-masing guru mengajar maksimal 50 murid setiap minggu nya atau dalam satu hari mengajar 10 murid dengan durasi yang tidak boleh lebih dari 60 menit. Sejauh ini guru yang sudah bekerja di *New Symphonia* sudah cukup berpengalaman, dengan demikian mengajar 10 murid dalam satu hari bukan lah menjadi masalah yang serius.







Gambar 3.3 Contoh kegiatan proses belajar mengajar pada New Symphonia, **Sumber** : Penulis (2019).

3.4 Sistem yang Digunakan dalam Perusahaan

New Symphonia sudah berjalan kurang lebih 12 tahun, tempat pembelajaran music yang bisa dikatakan sudah cukup lama ini kurang dalam hal evaluasi setiap tahunnya mengenai hal apa yang perlu ditingkatkan dan dihilangkan, hanya sebatas feedback dari orangtua murid saja secara lisan. Hal ini disebabkan New Syphonia tidak melakukan evaluasi berupa data yang terkumpul dengan metode SERVQUAL (Service Quality)..

Disini penulis ingin merancang SERVQUAL (Service Quality) pada New Symphonia agar dapat mengetahui hal-hal apa yang sebenarnya diharapkan atau dirasakan oleh para murid ataupun orangtua murid agar kedepannya dapat kita perbaiki dan ditingkatkan lebih lagi agar ekspetasi yang ada dapat sesuai dengan realita pada New Symphonia untuk meningkatkan loyalty konsumen