

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi yang sarat dengan kompetisi, masyarakat dituntut untuk memiliki bekal sumber daya manusia yang handal. Bersamaan dengan itu, tidak lama lagi bangsa ini akan menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean), di mana berbagai ragam latar belakang dan keterampilan setiap individu bebas untuk bermain dalam dunia persaingan dan tidak menutup kemungkinan orang-orang luar negeri ikut serta di dalamnya. Jelas ini menjadi perhatian serius yang harus dibenahi mengingat tidak sedikit dari sumber daya manusia di negeri ini yang bisa dibilang kalah dari negara-negara lain walau tidak semuanya. Alasan ini yang perlu diperhatikan masyarakat yang sadar akan bangsa dan masa depan untuk mempersiapkan segalanya secara matang.

Salah satu isu yang menjadi pembahasan banyak kalangan adalah bahasa. Bahasa menjadi jembatan untuk dapat berkomunikasi. Banyak hal yang bisa dilakukan dengan bahasa; dengan bahasa orang berbicara, dengan bahasa orang menulis, dengan bahasa orang membaca, dengan bahasa orang berekspresi, dengan bahasa orang berprestasi, dan masih banyak lagi. Ironisnya, apa yang terjadi ketika masyarakat di Indonesia berhadapan dengan orang asing; orang Inggris, Australia, Amerika, Kanada, Irlandia, dan masih banyak lagi. Mereka menggunakan bahasa Inggris. Rasanya tidak dapat membayangkan ketika dalam

kondisi yang mengharuskan untuk berkomunikasi dengan mereka dan bangsa ini tidak bisa melakukannya.

Bangsa ini tidak dapat menyalahkan sepenuhnya kepada sistem pendidikan atau kebijakan pemerintah yang mengkategorikan bahasa Inggris sebagai bahasa asing. Memang diakui bahwa pendidikan formal tidaklah cukup untuk menyerap dan mengaplikasikan bahasa Inggris di Negara kita saat ini. Bangsa ini belum terbiasa mencoba menyalurkan apa yang telah dipelajari untuk berkomunikasi sehari-hari minimal di lingkungan sekolah. Salah satu solusinya adalah mengikuti kursus di lembaga pendidikan bahasa. Lembaga pendidikan bahasa di Indonesia semakin banyak bermunculan seiring dengan makin pentingnya kebutuhan akan bahasa guna menyongsong masa depan. Namun banyaknya lembaga pendidikan yang ada di pasar tidak serta merta diiringi banyak masyarakat yang memanfaatkannya. Maka dari itu, manajemen lembaga pendidikan bahasa harus dapat membongkar kotak hitam konsumen. Mereka harus menghadirkan sesuatu yang berbeda demi memikat minat calon konsumen untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan.

EF English First merupakan perusahaan global dengan sumber daya internasional yang hanya bisa disaingi oleh sedikit sekolah di Indonesia. Metode EF English First telah berhasil digunakan di seluruh dunia dan terus dikembangkan oleh tim internasional untuk memastikan konsumen selalu mendapatkan yang terbaik dari pengalaman belajar bersama EF English First. Dengan jumlah guru native terbanyak di Indonesia, guru - guru EF English First berasal dari Negara berbahasa Inggris seperti: Inggris, Amerika Serikat, Kanada,

Australia, Irlandia dan Selandia Baru ([www.englishfirst.co.id](http://www.englishfirst.co.id)). Para guru EF English First memiliki kemampuan luar biasa dalam memberikan inspirasi bagi para siswa dalam belajar. Tidak seperti metode menghafal yang ada di sekolah-sekolah biasa, guru EF English First berusaha menjadikan belajar bahasa Inggris menyenangkan dan menarik bagi para siswanya.

EF English First mengerti akan kebutuhan siswanya. Siswa diarahkan untuk menentukan jenis kursus yang sesuai melalui diskusi dengan *customer service*. *Customer service* sebagai orang memberikan bimbingan dan pengarahan serta menjelaskan kelas apa yang sesuai diikuti kepada konsumen (dalam hal ini orang tua / wali calon siswa dan siswa), tentu saja *customer service* harus dibekali dengan *good communication skill* atau kecakapan dalam berkomunikasi agar calon siswa tertarik untuk kursus di EF English First dengan kelas – kelas yang diadakan oleh EF English First melalui penjelasan dari *customer service* dan siswa bisa mengetahui program – program yang akan berlangsung di EF English First. Diantara banyak pesaing lembaga – lembaga bahasa Inggris lainnya, English First tetap menjaga dan berusaha memaksimalkan kualitas dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi customer nya, metode pelajaran, ruang belajar, suasana belajar, disesuaikan dengan kebutuhan customer. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul

**“PENGALAMAN & KEPUASAN ORANG TUA / WALI MURID TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DI LEMBAGA PENDIDIKAN EF ENGLISH FIRST TANJUNG DUREN”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut **“Adakah pengaruh pengalaman dan pelayanan terhadap kepuasan customer di lembaga pendidikan bahasa EF English First?”**

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh pengalaman menjadi customer dan kepuasan terhadap pelayanan customer service customer EF English First.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Perusahaan**

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi dan koreksi bagi customer service di English First.

### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Untuk menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan menambah wawasan pengaruh pelayanan dan kepuasan customer.

### **1.4.3. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi informasi dan referensi bagi yang membutuhkan.

## 1.5. **Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan ini terdiri dari lima bab dan uraian setiap babnya adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini akan menjelaskan tentang uraian definisi dan rangkuman mengenai *public relations*, pengalaman, kepuasan, dan *customer service*. Pada Bab ini Peneliti pun menggunakan teori-teori tersebut untuk dijadikan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai desain penelitian, sumber data, unit analisis, keabsahan data, dan analisis data dimana hal-hal tersebut sebagai acuan Peneliti untuk tidak keluar dari jalur penelitiannya.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini membahas subyek penelitian, gambaran umum perusahaan, karakteristik responden, dan pembahasan dari pengalaman dan kepuasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan yang dirangkum.