

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis kursus bahasa asing merupakan bisnis pendidikan yang akan selalu meningkat permintaannya seiring dengan perkembangan teknologi. Bahasa asing memiliki arti penting pada semua jenis lingkungan baik pada lingkungan perkantoran, perkuliahan, ataupun pembelajaran lainnya. Pentingnya kemampuan berbahasa asing bagi setiap orang, menjadikan bisnis ini patut dipertimbangkan oleh para pengusaha.

*Hikari Language Center* merupakan Lembaga Bahasa Asing Inovatif yang bergerak dalam bidang jasa yang berdiri pada 12 Februari 2007. Jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh *Hikari Language Center* adalah kursus bahasa asing baik privat maupun reguler dan jasa penerjemahan. Kursus bahasa asing meliputi Bahasa Inggris, Jepang, Jerman, Korea, Mandarin, Belanda, Arab, dan Perancis. Target pasar dari *Hikari Language Center* mencakup segala usia dan semua tingkatan ekonomi yang produknya akan disesuaikan dengan permintaan pelanggan.

Pada awal tahun 2009 *Hikari Language Center* mendirikan sebuah kantor pusat di Jalan Raya Bojongsoang no. 138, Dayeuh Kolot, Bandung. Untuk mendapatkan akte pendirian perusahaan agar sah secara hukum, maka pada awal 2010 *Hikari Language Center* berbadan hukum yang bernama CV. HIKARI ILMU UTAMA. Hingga Juni 2010, *Hikari Language Center* telah memiliki 1 kantor pusat dan 5 kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Bandung dan juga memiliki 1 cabang di Jakarta dengan sistem *franchise*.

Jumlah SDM pada manajemen pusat sangat terbatas yaitu hanya terdiri dari 3 orang pegawai dimana kondisi ini menjadi kendala dalam proses *monitoring* dan *controlling*. Dengan proses bisnis yang tidak terdokumentasi dengan baik juga mengakibatkan *administration manager* pusat harus selalu mengadakan pelatihan administratif bagi setiap *front liner*. Hal ini menjadi kendala ketika pembukaan cabang dilakukan di luar kota Bandung atau di luar Pulau Jawa karena jumlah manajemen pusat sangat terbatas dan hal ini

akan menghambat dalam perkembangan perusahaan ke depannya. Dengan adanya proses bisnis yang terdokumentasi dengan baik dan didukung oleh sistem informasi berbasis *web* maka akan memudahkan fungsi *monitoring* dan *controlling* oleh kantor pusat dan pelatihan administratif bagi setiap *front liner* baru tidak perlu dilakukan karena setiap prosedur kerja dari *front liner* sudah terdokumentasi secara sistematis.

Dari tahun ke tahun terjadi peningkatan permintaan yang signifikan akan jasa yang disediakan terutama jasa kursus bahasa asing seperti ditampilkan pada grafik berikut :



Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah siswa

(Sumber : *Hikari Language Center*, 2010)

Hingga akhir 2008 siswa *Hikari Language Center* hanya berjumlah 88 siswa dan pada bulan Juni 2010 bertambah menjadi 589 siswa. Seiring dengan pertumbuhan jumlah siswa yang semakin meningkat, terdapat beberapa keluhan pelanggan baik dari pelanggan internal maupun pelanggan eksternal yang tertera pada table 1.1 :

Tabel 1.1 Rekapitulasi Keluhan *Customer*

No	Keluhan
1	Telat menerima gaji
2	Terlalu banyak berkas yang menumpuk di meja front liner.
3	Pencatatan pembayaran siswa dilakukan 3 kali, yaitu di buku waiting list di front office, dokumen transaksi harian, dan di buku pembayaran siswa di Finance And Administration Department.
4	Hilangnya dokumen ketentuan kursus dan formulir siswa

Tabel 1.1 Lanjutan

No	Keluhan
5	Proses penggajian secara transfer perseorangan mengalami kendala ketika fasilitas net banking mengalami under maintenance.
6	Konfirmasi rincian gaji pengajar sangat panjang jika di kirim melalui Short Message Service (SMS).
7	Pembutan sertifikat dilegalisasi dengan tanda tangan CEO sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk siswa dalam mendapatkan sertifikat.
8	Manajemen pusat harus menunggu terlebih dahulu data keuangan dari branch ketika ingin membuat laporan keuangan branch dan seringkali branch tidak mengirimkan data tersebut tepat waktu.
9	Data siswa dalam formulir tidak diisi lengkap.
10	Pengajar tidak mengirim <i>report</i> mengajar tepat waktu sehingga menghambat pembuatan laporan keuangan dan <i>report</i> yang dikirimkan tidak lengkap atau tidak sesuai format yang telah ditentukan.
11	<i>Marketing Manager</i> menjadi tidak fokus dengan tugas utamanya karena lebih tersita dengan fungsi akuisisi.
12	Data siswa tidak terintegrasi secara otomatis.
13	Harus kontak terlebih dahulu dengan pusat untuk memastikan ketersediaan materi dan peralatan program <i>free trial class</i> (FTC) sedangkan konfirmasi ketersediaan logistik FTC sangat lama dikirimkan dari pusat.
14	Harus selalu menanyakan jadwal kosong pengajar terbaru ke pusat saat akan melakukan penjadwalan.
15	Tidak mengetahui harga dari setiap modul dan alat bantu ajar sehingga pada saat melakukan pemesanan harus menunggu terlebih dahulu konfirmasi harga dari kantor pusat.
16	Siswa menunggu terlalu lama untuk dapat memulai kelasnya.
17	Tidak mendapatkan kepastian waktu kursus saat melakukan registrasi.
18	Waktu penyelesaian komplain relatif lama.
19	Pengumuman hanya dapat dilihat di papan pengumuman yang ada di kantor <i>Hikari</i> .

## 1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang dapat diidentifikasi dari latar belakang tersebut adalah :

1. Bagaimana usulan proses bisnis Pelaksanaan Kursus Bahasa di *Hikari Language Center* setelah dilakukan evaluasi ?
2. Bagaimana usulan proses bisnis Pembuatan Laporan Keuangan dan Penggajian di *Hikari Language Center* setelah dilakukan evaluasi ?

3. Bagaimana usulan proses bisnis Penanganan Komplain di *Hikari Language Center* setelah dilakukan evaluasi ?
4. Bagaimana merancang suatu sistem informasi untuk mendukung perbaikan proses bisnis Pelaksanaan Kursus Bahasa dan Pembuatan Laporan Keuangan dan Penggajian di *Hikari Language Center*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis Pelaksanaan Kursus Bahasa di perusahaan jasa *Hikari Language Center*.
2. Melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis Pembuatan Laporan Keuangan dan Penggajian di perusahaan jasa *Hikari Language Center*.
3. Melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis Penanganan Komplain di perusahaan jasa *Hikari Language Center*.
5. Merancang suatu sistem informasi untuk mendukung perbaikan proses bisnis Pelaksanaan Kursus Bahasa dan Pembuatan Laporan Keuangan dan Penggajian di *Hikari Language Center*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Adanya usulan proses Pelaksanaan Kursus Bahasa baru yang lebih baik bagi perusahaan.
2. Adanya usulan proses bisnis Pembuatan Laporan Keuangan dan Penggajian baru yang lebih baik bagi perusahaan.
3. Adanya usulan proses bisnis Penanganan Komplain baru yang lebih baik bagi perusahaan.
4. Perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai masukan bagi perusahaan dan dapat menggunakan BPI yang diciptakan dari hasil penelitian ini untuk diimplementasikan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian yang dilakukan mempunyai batasan-batasan tertentu agar hasil penelitian akan menjadi optimal, yaitu :

1. Pada penelitian ini tidak membahas efisiensi proses dengan menggunakan waktu proses.
2. Proses Bisnis yang dibahas hanya untuk jasa kursus bahasa asing.
3. Proses bisnis pembentukan kelas yang dibahas menggunakan registrasi secara *offline*, yaitu siswa mendatangi langsung kantor *Hikari Language Center* dan melakukan pembayaran secara tunai.
4. Pada aplikasi penjadwalan diasumsikan bahwa jumlah ruang kelas tidak terbatas.