

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

ESQ Leadership Center, adalah lembaga pelatihan sumber daya manusia yang bertujuan untuk membentuk karakter melalui penggabungan tiga potensi manusia yaitu kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual. Selama ini, ketiga potensi tersebut terpisah dan tidak didayagunakan secara optimum untuk membangun sumber daya manusia. Akibatnya, terjadi krisis moral yang berdampak pada turunnya kinerja. Lebih buruk lagi, mereka menjadi manusia yang kehilangan makna hidup serta jati dirinya.

Lembaga ini berdiri sejak 16 mei 2000, ESQ LC telah menjadi salah satu lembaga pelatihan sumber daya manusia terbesar di Indonesia. Setiap bulan terselenggara rata-rata 100 *event training* di dalam maupun luar negeri, dan menghasilkan alumni per bulan rata-rata 10.000-15.000 orang. Sampai dengan saat ini, telah terselenggara lebih dari 5.000 training dengan total hampir 1 juta orang. Untuk melaksanakan itu semua, ESQ LC saat ini didukung lebih dari 500 orang karyawan.

1.1.2 Visi & Misi

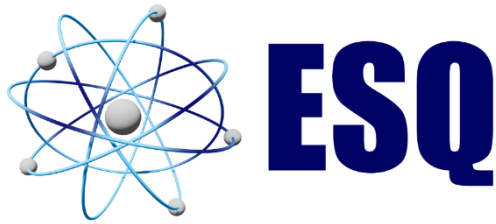
- VISI

Korporasi terdepan dalam menggerakkan masyarakat menuju peradaban emas.













- MISI

1. Kami adalah korporasi yang menyediakan solusi pengembangan kapabilitas manusia secara holistic
2. Kami mempromosikan solusi yang fokus pada keseimbangan IQ, EQ, dan SQ yang mengintegrasikan compassion dan passion ke dalam pembelajaran modern, ilmu pengetahuan, dan teknologi
3. Kami berkontribusi terhadap kemajuan kemanusiaan melalui budaya yang unggul menuju kesejahteraan berkelanjutan
4. Kami berjuang menginspirasi masyarakat untuk mewujudkan peradaban emas

1.1.3 Logo



1.1.4 Produk/Layanan

 <p>***** Nama: ESQ EXECUTIVE 31 Maret 2023 - 02 April 2023 Rp. 16.250.000 Rp=16.250.000</p>	 <p>***** Nama: 21 Hari Wanita Menjemput Fitrahnya 30 Maret 2023 Rp. 2.297.000 Rp=2.297.000</p>	 <p>***** Nama: Lembaga Sertifikasi Profesional Skema 3 15-17 Maret 2023 Rp. 10.498.330 Rp=10.498.330</p>	 <p>***** Nama: Sertifikasi Profesi Digital Marketing ESQ 15-16 Maret 2023 Rp. 8.500.000 Rp=8.500.000</p>
 <p>***** Nama: Sanlat Ramadhan ESQ For Teens Jakarta 25-26 Maret 2023 Rp. 5.000.000 Rp=5.000.000</p>	 <p>***** Nama: Sanlat Ramadhan ESQ For Teens 25-26 Maret 2023 Rp. 1.800.000 Rp=1.800.000</p>	 <p>***** Nama: Sanlat Ramadhan ESQ For Teens 25-26 Maret 2023 Rp. 2.000.000 Rp=2.000.000</p>	 <p>***** Nama: Sanlat Ramadhan ESQ For Teens 25-26 Maret 2023 Rp. 2.500.000 Rp=2.500.000</p>
 <p>***** Nama: AMAZING RAMADHAN ESQ HIKMAH PETANG Rp. 698.000 Rp=698.000</p>	 <p>***** Nama: AMAZING RAMADHAN ESQ HIKMAH PETANG Rp. 650.000 Rp=650.000</p>	 <p>***** Nama: AMAZING RAMADHAN ESQ HIKMAH PAGI Rp. 650.000 Rp=650.000</p>	 <p>***** Nama: Sanlat Ramadhan ESQ For Kids Jakarta 25-26 Maret 2023 Rp. 5.000.000 Rp=5.000.000</p>

1.2 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung adalah ibu kota provinsi Jawa Barat. Kota ini pada zaman dahulu dikenal sebagai *Paris Van Java* (bahasa Belanda) atau “Paris dari Jawa”. Karena terletak di dataran tinggi, Bandung dikenal sebagai tempat yang berhawa sejuk. Hal ini menjadikan Bandung sebagai salah satu kota tujuan wisata. Investasi yang populer di Kota Bandung berada pada sektor pariwisata, terutama wisata kuliner yang dikenal sebagai daya tarik kota ini. Selain kuliner, daya tarik Kota Bandung ada di sektor mode karena dikenal sebagai salah satu kiblat fashion bagi anak muda. Sumber : (bandung.kompas.com/ 2022)

Di era globalisasi dan modernisasi yang mana dalam era ini terutama Indonesia mengalami kemajuan dalam segala aspek seperti dalam bidang teknologi dan informasi. Banyak tantangan yang harus dihadapi oleh masyarakat Indonesia terutama menuntut masyarakat menjadi manusia yang lebih berkualitas dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki agar bisa bersaing dengan perkembangan era sekarang. Tentu saja dengan perkembangan yang sedang terjadi sekarang, perusahaan-perusahaan juga harus ikut berkembang terutama di bagian sumber daya manusia nya harus dimaksimalkan agar bisa terus sejalan dengan perkembangan yang sedang ada.

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya lain telah terpenuhi. Untuk itu, diperlukan sebuah cara khusus dalam memberdayakan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Upaya pemberdayaan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh tersebut dikenal dengan istilah manajemen SDM. Jika diaplikasikan dengan akurat dan bijaksana, manajemen SDM mampu memaksimalkan kinerja sebuah perusahaan sehingga perkembangannya dapat berjalan lebih pesat lagi. Sumber : (cermati.com/, 2023).

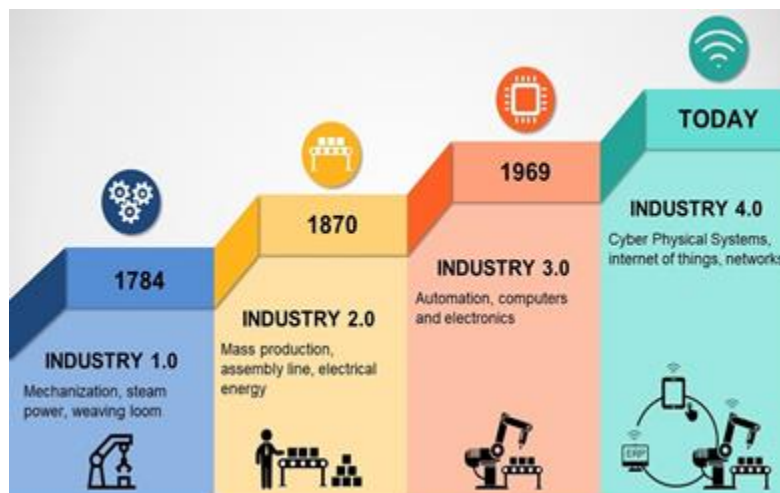
Di zaman sekarang, pasar dan pelanggan menjadi basis utama bagi tersusunnya strategi. Pelaku usaha harus kenal dan paham akan kebutuhan konsumen yang akan menjadi target pasar dari produk yang dihasilkan. Dengan menyadari hal-hal tersebut, akan mudah bagi pelaku usaha untuk mengidentifikasi kebutuhan sesuai dengan target pasar. Pelanggan yang mendapatkan produk dan pelayanan sesuai kebutuhan akan merasa puas dan meninggalkan kesan baik akan produk yang dibeli. Kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses sebuah bisnis. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal. Mereka akan cenderung melakukan pembelian ulang dan

menjadi promotor bagi produk, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan melalui metode *word of mouth*. Sumber : (akprind.ac.id/, 2023)

Menurut Dwiastuti & Dkk dalam Siregar (2021) kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, ESQ Jawa Barat sebagai salah satu pelaku utama di industri training di area bandung, menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah elemen kritis dalam mencapai keunggulan kompetitif dan keberhasilan jangka panjang. Dalam menghadapi lingkungan bisnis yang terus berubah, ESQ Jawa Barat harus tetap berfokus pada pengembangan produk training yang berkualitas dan pelayanan yang unggul untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menilai dan menganalisis kepuasan pelanggan pada produk training ESQ Jawa Barat menjadi sangat penting untuk memahami bagaimana pelanggan merespons produk dan layanan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan menjadi cerminan sejauh mana perusahaan berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan dan memberikan nilai tambah yang diinginkan. Dengan perkembangan era globalisasi yang serba cepat dan serba baru, ESQ Jawa Barat telah menghadapi sejumlah tantangan dalam menciptakan produk training yang relevan dengan perkembangan industri dan kebutuhan pelanggan.



Seperti yang bisa dilihat pada gambar diatas, kita sudah memasuki revolusi industry 4.0, yang dimana didorong oleh teknologi digital seperti kecerdasan buatan (AI) dan *internet of things*, telah mengubah fundamental cara bisnis beroperasi. Perubahan ini mendorong perusahaan untuk menghadapi tantangan baru dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) secara efektif. Produk training di perusahaan ESQ harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan industry 4.0. Penerapan teknologi juga mempengaruhi cara pelatihan disampaikan. Produk training perlu beralih ke pembelajaran digital yang interaktif, memanfaatkan simulasi dan konten multimedia. Tujuannya adalah memfasilitasi pemahaman dan adaptasi terhadap perubahan teknologi.

Berikut adalah beberapa feedback dari alumni yang pernah mengikuti program training ESQ Jawa Barat tahun 2021.

Tabel 1.1
Review Feedback Alumni Yang Pernah Mengikuti Training

“pelatihan di ESQ memberikan pengetahuan baru bagi saya. Namun, setelah pelatihan selesai, saya merasa kurang adanya dukungan untuk menerapkan konsep-konsep yang telah dipelajari ke dalam pekerjaan sehari-hari”
“ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelatihan ini. materi yang lebih terstruktur dan lebih banyak contoh praktis akan membuat pengalaman pelatihan lebih efektif”
“meskipun materi pelatihan cukup bagus, saya merasa kurang terlibat dalam diskusi kelompok. Interaksi dengan sesama peserta tidak terlalu intensif. Saya berharap ada lebih banyak kesempatan untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan dengan rekan-rekan lainnya”
“saya senang dengan pengalaman pelatihan training di ESQ. Namun ada beberapa sesi yang menurut saya kurang menantang bagi tingkat pengetahuan saya”
“infrastruktur di ESQ sangat professional dan responsive terhadap pertanyaan peserta. Tetapi beberapa bahan pelatihan mungkin perlu diperbarui sesuai dengan tren terbaru”

Sumber: Dokumentasi Perusahaan, 2023

Feedback alumni ini mencerminkan sejumlah pandangan positif terkait produk training di ESQ Jawa Barat. Namun, terdapat beberapa juga catatan penting yang harus menjadi bahan evaluasi.

Oleh karena itu, dengan melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan, ESQ Jawa Barat dapat mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai preferensi dan keinginan pelanggan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam produk training.

Selain itu, penelitian tentang kepuasan pelanggan ini akan memberikan manfaat penting bagi ESQ Jawa Barat dalam merancang strategi bisnis yang lebih efektif. Data dan informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu ESQ Jawa Barat untuk menyusun rencana aksi yang tepat guna meningkatkan kualitas produk, mengoptimalkan proses pelatihan, serta memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian tentang **"Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Produk Training (Studi Kasus Di ESQ Jawa Barat Tahun 2023)"**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, maka permasalahan yang ingin penulis teliti adalah "Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada produk training ESQ di area Bandung?".

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu "Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada produk training ESQ di area Bandung".

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini bagi berbagai pihak adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Praktis

Memberikan masukan bagi pihak perusahaan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pelanggan dalam perbandingan sebelum dan sesudah pandemi dalam kegiatan *training*.

2. Kegunaan Teoritis

Memberikan kontribusi dan tambahan referensi pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya yang terkait dengan Kepuasan Pelanggan atau *customer satisfaction*. Disamping

itu hasil penelitian yang diperoleh dipenelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan/referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.6 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Juli 2023.
2. Objek dari penelitian ini adalah perusahaan ESQ Group Jawa Barat.
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
4. Penelitian ini hanya mencakup area Bandung

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika pada laporan penelitian ini berisikan setiap bab yang tersusun sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan laporan akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori-teori tentang penelitian mengenai teori pemasaran, teori manajemen pemasaran, teori komunikasi pemasaran, teori bauran pemasaran, teori digital marketing, teori promosi, teori bauran promosi, teori sosial media, teori social media marketing dan teori konten pemasaran.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menentukan jenis penelitian, tahap penelitian, pengumpulan data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel operasional, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data penelitian yang akan digunakan penulis.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penelitian sesuai dengan metode penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis menarik kesimpulan dan saran dari hasil serta pembahasan penelitian yang telah dilakukan penulis.