

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan kebutuhan yang amat penting bagi masa depan seorang anak. Apalagi di masa depan di mana era persaingan semakin ketat. Seseorang diuntut harus memiliki pendidikan yang bukan hanya tinggi jenjangnya, tetapi kualitasnya juga. Tingkat pendidikan juga merupakan alat untuk bersaing pada dunia kerja .

Mengingat pentingnya pendidikan , banyak orang tua yang rela menghabiskan materi yang tidak sedikit agar anaknya memperoleh pendidikan yang tinggi dan berkualitas. Bahkan anak mereka dikirim ke luar negeri agar memperoleh pendidikan yang lebih baik. Bagi orang tua, biarlah mereka bekerja keras yang penting anaknya bisa bersekolah.

Karena banyak pebisnis yang melihat peluang tersebut banyak orang berlomba-lomba untuk membuka sekolah.. Apalagi kita tahu bahwa sektor pendidikan terutama sekolah tidak mengenal namanya krisis ekonomi. Sehingga hal ini merupakan ladang bisnis yang menjanjikan. Khususnya di kota Palembang, kita bisa melihat munculnya sekolah-sekolah baru terutama untuk tingkat taman kanak-kanak dan perguruan tinggi.

Pendidikan di taman kanak-kanak (TK) merupakan sektor yang paling banyak di lirik oleh para pelaku bisnis yang ingin bergerak di bidang ini, karena tidak memerlukan modal yang besar seperti di tingkat sekolah lainnya. Bahkan ada

yang hanya menggunakan ruko. Berbagai strategi pun dikeluarkan mulai dari lokasi strategis, berbagai macam fasilitas seperti ac, bahasa mandarin sampai yang mempunyai kolam renang. Para pengelola sekolah di uji kemampuannya, agar mampu bertahan.

Menurut salah satu pengurus lembaga pendidikan sion. Taman kanak-kanak SION, sebagai salah satu pemain lama di bidang ini yang berdiri pada tahun 1987 merasa fenomena ini cukup mengancam pada masa depan. Jumlah sekolah TK dan playgroup setiap tahun bertambah terutama untuk segmen menengah ke atas.. Sebelum krisis, bisa dikatakan Tk Sion adalah salah satu pemain utama diikuti oleh TK Xaverius Putri. Namun sejak tahun 2000 posisi tersebut mulai di rebut oleh Ipeka (jaraknya sangat dekat dengan TK Sion), St. Agatha, Nusa Indah. Bahkan akibat munculnya sekolah-sekolah baru itu. Tk Tadika Puri di daerah lapangan hatta akhirnya gulung tikar dan Tk Xaverius Putri yang dahulu hanya menerima siswa putri, saat ini sudah menerima siswa putra. Apalagi sekarang banyak orang tua yang menyekolahkan anak-anak mereka di dekat rumah mereka, hal ini karena akan memudahkan dalam mengantar dan menjemput.

Tentu saja sekolah yang dikepalai oleh ibu Mirawati. Berpikir keras untuk tetap bertahan jika tidak ingin nasibnya sama seperti Tk Tadika Puri..Sulit bagi pengelola hanya menggunakan nama besarnya pada masa lampau untuk bertahan.jika tidak melakukan perbaikan fasilitas dan kurikulumnya. Apalagi dilihat dari jumlah murid yang masuk mengalami penurunan, walaupun pada tahun ajaran 2004/2005 ada pertumbuhan . namun jumlah ini masih dibawah tahun ajaran 2000/2001. data selengkapnya ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Jumlah murid TK Sion dari Tahun 2000-2005

Tabel I.1

Tahun Ajaran	Jumlah murid
2000/2001	182
2001/2002	155
2002/2003	135
2003/2004	130
2004/2005	147

Sumber : Bagian tata usaha TK Sion

Menurut bagian tata usaha bila dilihat dari alamat para siswa, yang beralamat di sekitar di daerah dempo sangat sedikit jumlahnya dari tahun ke tahun. Kebanyakan alamat mereka berada diluar daerah ini. Padahal dahulu siswa yang beralamat di daerah dempo jumlahnya yang paling dominan.

Jika dilihat dari sejarahnya Tk Sion terkenal dengan fasilitas dan kurikulum yang baik, namun hal ini tidak dapat di jaga oleh pihak sekolah. Para orang tua mengetahui melalui nasihat teman , kolega dan pengalamannya. Namun mereka mungkin kecewa karena harapan mereka terlalu tinggi (Philip Kotler, 2003: 70) . Sebaiknya pihak sekolah memberikan *positioning* yang jelas di benak orang tua. Agar lebih mudah dalam memuaskan mereka.

Sebenarnya dalam hal fasilitas sekolah yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Sion, cukup lengkap seperti : kolam bola, taman bermain yang cukup luas, mendapatkan pelajaran bukan hanya Bahasa Inggris tetapi juga bahasa Mandarin, bahkan bahasa Mandarin mendapat porsi besar dalam

kurikulum pelajaran, Mendapatkan makan gratis seminggu sekali pada hari Rabu . Serta para pembantu yang siap membantu murid ketika jam bermain.

Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut. Bahwa apa yang dilakukan oleh pengelola sekolah yang berdiri tahun 1989 sudah cukup baik dikarenakan fasilitas yang cukup lengkap dan kurikulumnya yang berstandar tinggi. Diperlukan suatu riset terhadap orang tua untuk mengetahui kepuasannya pada TK SION sehingga akan membuat pengelola memperbaiki/meningkatkan kepuasan mereka sehingga jumlah murid pada masa yang akan datang akan meningkat. Karena kita tahu kini semakin disadari pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. (Fandy Tjiptono, 2000:145) dan sektor pendidikan merupakan sektor jasa yang sulit diukur. Bertolak dari masalah tersebut maka penulis memilih judul “ Analisis Tanggapan Orang Tua Terhadap Kualitas Pelayanan Taman Kanak-Kanak SION” .

B. Perumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut: “Faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas pelayanan TK SION”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi tanggapan orang tua terhadap kualitas pelayanan TK SION. Sedangkan kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Ilmu yang didapat ,dapat mengembangkan ilmu yang di dapat dari bangku kuliah .

2. Bagi Sekolah / objek penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

3. Bagi Masyarakat

Bagi peneliti-peneliti khususnya di bidang pemasaran.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Dalam menganalisis penelitian ini, penulis menggunakan Studi kasus dengan objek yang diteliti adalah orang tua TK SION

2. Penarikan sample

Dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu probabilitas terpilihnya tiap anggota populasi dalam sample adalah sama besar. (Budi Purwadi 2000: 137). Cara ini dipilih oleh karena terbatasnya waktu dalam menyusun skripsi. dan memudahkan dalam penelitian.

Untuk mengukur tingkat kepuasan orang tua dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang tua . jumlah ini dipilih karena untuk memudahkan dalam pembagiannya. Serta sample 100 orang tersebut dianggap dapat mewakili jumlah orang tua sebesar 147 orang

3. Jenis data penelitian

- a) Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari (orang tua) TK SION jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner dan wawancara.
- b) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan cara mengutip data yang telah tersedia di sekolah dan data-data lain yang ada hubungannya dengan penelitian

4. Teknik pengumpulan data

a) Kuesioner

Yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk tertulis dan diisi oleh orang tua. Kuisisioner dibagikan ketika ada pembagian kartu uang sekolah.

b) Wawancara

Yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan dan berkepentingan dalam meningkatkan pelayanan mutu TK Sion

5. Teknik analisis data

Dalam menganalisis kualitas pelayanan pada TK Sion digunakan deskriptif kuantitatif-kualitatif. Yaitu dengan cara kuantitatif terlebih dahulu melalui tabel dan diagram kartesius, setelah itu hasilnya akan di kualitatifkan dengan melalui kata-kata. Lalu hasil Untuk mengetahui bagaimana tanggapan orang tua terhadap pelayanan yang mempengaruhi kepuasan orang tua maka ditentukanlah tingkat penyesuaian antara pelayanan yang dilakukan oleh sekolah dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan oang tua.

Kepuasan orang tua akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan orang tua dan kinerjanya bagi sekolah.. Artinya sekolah seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh orang tua .

Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. pendapat, dan persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan sekolah TK Sion dimana tiap-tiap jawaban diberi skor.

Skor yang diberikan pada penilaian kepentingan Pelanggan sebagai berikut:

Jawaban Sangat Penting	diberi skor: 5
Jawaban Penting	diberi skor: 4
Jawaban Cukup penting	diberi skor: 3
Jawaban Tidak Penting	diberi skor: 2
Jawaban Sangat Tidak Penting	diberi skor: 1

Skor yang diberikan pada kinerja/pelaksanaan/kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Jawaban Sangat Baik diberi skor 5, berarti pelanggan sangat puas.

Jawaban Baik diberi skor 4, berarti pelanggan puas.

Jawaban Biasa-Biasa diberi skor 3, berarti pelanggan cukup puas.

Jawaban Tidak Baik diberi skor 2, berarti pelanggan kurang puas.

Jawaban Sangat Tidak Baik diberi skor 1, berarti pelanggan tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja/pelaksanaan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh TK Sion

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan huruf Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kepada para orang tua, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan orang tua

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kerja perusahaan.

Yi = Skor penilaian kepentingan orang tua

(J.Supranto, 1997:241)

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$X_x = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y_y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana:

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

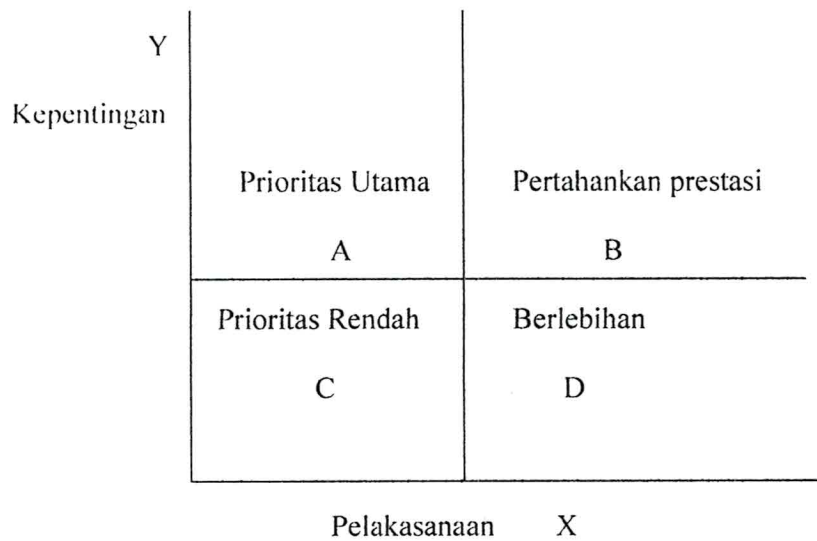
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Xy}{K} \qquad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Yy}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan orang tua

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius.

Gambar 1.1 Diagram kartesius



Keterangan :

- a) Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- b) Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib untuk dipertahankan.
- c) Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja.

- d) Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi memuaskan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi dari penelitian ini, maka perusahaan ini disusun secara sistematis dengan pembagian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan skripsi ini, secara garis besar landasan teori ini meliputi: pengertian manajemen, pengertian pemasaran, pengertian bauran pemasaran, Strategi pemasaran, pengertian kepuasan pelanggan, penentuan persepsi dan sikap pelanggan

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai perusahaan yang meliputi sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan aktifitas perusahaan secara umum.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dibahas mengenai evaluasi tanggapan orang terhadap kualitas pelayanan sekolah TK Sionyang meliputi unsur-unsur reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, serta penggunaan diagram cartesisus dan pelaksanaan unsur-unsur pelayanan sekolah

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Di dalam bab ini berisikan jawaban dari rumusan masalah dan kesimpulan dari skripsi. Serta ddalam bab ini akan di berikan saran-saran agar sekolah dapat berkembang lebih baik.