

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejak Tahun 1990-an dunia pendidikan mulai terbuka akan pentingnya pendidikan anak usia dini sebagai pendidikan yang paling awal yang diselenggarakan sejak anak dilahirkan hingga memasuki pendidikan dasar. Taman kanak-kanak yang baik diyakini dapat melejitkan perkembangan anak. Secara umum, perkembangan dunia pendidikan anak usia dini (PAUD) di Negara Indonesia semakin berkembang pesat. Sesuai dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi, masyarakat mulai mempercayakan pendidikan dan perkembangan anak melalui lembaga PAUD. Namun demikian, banyak permasalahan yang timbul di lembaga PAUD di Indonesia diungkap pada hasil penelitian Suryani dalam Oktavika Dwi Saputri (2013:6) antara lain: belum terpenuhi kebutuhan masyarakat akan PAUD, kurangnya kualitas dan kuantitas guru atau pamong PAUD, kurangnya animo masyarakat atau kesadaran orang tua tentang urgensi PAUD, kebijakan pemerintah tentang PAUD yang belum memadai, dan kurangnya mutu layanan PAUD seperti minimnya dana, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan PAUD.

Kualitas layanan suatu lembaga PAUD merupakan salah satu kunci yang paling menentukan keberlangsungan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu lembaga PAUD untuk dapat memperhatikan anak-anak yang berkualitas pula dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini para siswa dan orang tua siswa. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Oldfield dan Baron dalam Prianto (2011:1062) bahwa bagaimana kualitas interaksi antara pelanggan dengan organisasi sebagai lembaga penyedia jasa layanan merupakan kunci dari keberlangsungan hidup organisasi tersebut. Para staf yang menyediakan jasa layanan dalam konteks ini termasuk pimpinan sekolah, dewan guru, dan staf administrasi sekolah memegang peranan utama yang akan mampu mewujudkan kepuasan pelanggannya kini para siswa dan para orang tua siswa. Dengan demikian semakin baik kualitas jasa layanan lembaga PAUD, maka akan mewujudkan kepuasan orang tua siswa.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Sementara orang tua siswa merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan termasuk lembaga PAUD. Apabila orang tua siswa merasa puas dengan layanan pendidikan lembaga PAUD, maka kepercayaan dan kepuasan orang tua siswa pada lembaga paud semakin baik.

Salah satu lembaga PAUD yang menjadi unggulan di Kecamatan Ciawi adalah PAUD KB Al-Kautsar. Menurut keterangan kepala sekolah, PAUD KB Al-Kautsar, Ibu Yuni Nuraeni dalam mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan dan ada pula program parenting dan layanan gizi bagi anak disetiap bulannya. Lebih lanjut dari hasil wawancara dengan kepala sekolah PAUD KB Al-Kautsar diperoleh informasi bahwa animo masyarakat di sekolah cukup tinggi. Hal ini terbukti jumlah orang tua yang mendaftar anaknya di sekolah tersebut melebihi dari kapasitas siswa yang dibutuhkan pada kurun waktu satu tahun terakhir. Data mengenai jumlah pendaftar di PAUD KB Al-Kautsar pada kurun tiga tahun terakhir disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Peserta Didik di PAUD KB Al-Kautsar Tahun 2020-2022

TAHUN PENDIDIKAN	JUMLAH PESERTA DIDIK
2020	31 anak
2021	29 anak
2022	37 anak

(Sumber: Arsip Paud Kb Al Kautsar, 2022)

Dari data di atas menunjukkan bahwa jumlah peserta didik di PAUD KB Al-Kautsar pada kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami turun naik. Pada tahun pelajaran 2020 mengalami peningkatan sebesar 31 anak, sedangkan pada tahun pelajaran 2021 mengalami penurunan sebesar 29 anak dikarenakan covid-19 yang meningkat pesat, dan sedangkan pada tahun pelajaran 2022 mengalami peningkatan sebesar 37 anak. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di PAUD KB Al-Kautsar semakin baik setiap tahunnya yang dapat dilihat dari animo jumlah peserta didik.

Dengan banyaknya animo orang tua, maka PAUD KB Al-Kautsar sebagai penyedia jasa pendidikan harus mampu menghasilkan pelanggan yang loyal, dalam hal ini orang tua siswa dengan meningkatkan kepuasan orang tua. Oleh karena itu, PAUD KB Al-Kautsar sebagai lembaga PAUD harus memperhatikan kualitas layanan pendidikan. Apabila kualitas layanan PAUD semakin baik, maka semakin meningkatkan kepuasan orang tua yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan kemajuan lembaga tersebut.

Hal ini dapat dilihat dari segi pendidikan yang belum memenuhi kualifikasi dan pelatihan serta segi pengelola sekolah yang lebih banyak membebankan orang tua. Layanan yang belum optimal tentunya berdampak pada kepuasan orang tua yang menyekolahkan anaknya di PAUD KB Al-Kautsar. Hal ini perlu mendapat perhatian mengingat kepuasan orang tua siswa sangat penting terhadap keberlangsungan suatu lembaga PAUD sebagai penyedia jasa pendidikan dari segi hal fasilitas yang dimiliki, kemampuan guru dan tenaga pendidik yang dapat dipercaya oleh orang tua, kesigapan pelayanan dari PAUD KB Al-Kautsar, memberikan jaminan yang kesesuaian dengan yang dijanjikan, dan rasa perhatian terhadap Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Paud Al-Kautsar Ciawi dalam menyekolahkan anaknya di PAUD KB Al-Kautsar.

1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin sering muncul dalam penelitian, supaya pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu menciptakan anak-anak yang cerdas, kreatif, dan mandiri. Kami identifikasi masalah yang mungkin muncul yaitu:

1. Layanan PAUD Al-Kautsar Ciawi belum berjalan optimal
2. Belum adanya kemitraan dengan pihak lain dalam pengelolaan layanan PAUD Al-Kautsar Ciawi
3. Anak kurang dapat mengoptimalkan kosa kata karena kurangnya pembendaharaan kata yang dimilikinya.
4. Masih ada orang tua merasa belum puas dengan layanan pendidikan di PAUD Al-Kautsar Ciawi, seperti jam kegiatan pembelajaran yang terlalu sedikit.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di PAUD Al-Kautsar menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecah masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa Paud Al-Kautsar Ciawi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini Sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi?
2. Apakah secara parsial bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi?
3. Apakah secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi?
4. Apakah secara parsial keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi?
5. Apakah secara parsial daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi?
6. Apakah secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah di kemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi.
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi.

4. Untuk mengetahui apakah secara parsial keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi.
5. Untuk mengetahui apakah secara parsial daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi.
6. Untuk mengetahui apakah secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Al-Kautsar Ciawi.

1.6. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian tersebut, kegiatan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan secara umum dan informasi khususnya tentang strategi pengembangan pendidikan anak usia dini dan kepuasan orang tua siswa.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan strategi pengembangan pendidikan anak usia dini dan kepuasan orang tua siswa, sehingga akan mudah menarik calon peserta didik baru.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi akademis yang ingin melakukan penelitian sebelumnya khususnya yang berkaitan dengan masalah strategi pengembangan paud dan kepuasan orang tua siswa.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi dalam laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penulisan yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi dari kutipan buku yang berkaitan dengan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan berdasarkan hasil analisis yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi buku, jurnal, dan rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.