

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini peranan pendidikan dalam kehidupan sangatlah penting. Pendidikan menjadi kebutuhan bagi setiap manusia, sehingga manusia berusaha untuk mendapatkan pendidikan yang setinggi-tingginya sebagai bekal dimasa yang akan datang. Setiap organisasi atau lembaga pendidikan baik itu pemerintah atau swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Sebuah organisasi atau lembaga pendidikan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan baik, sehingga dapat memberikan atau melancarkan segala aktifitas akademik seperti pelayanan yang memadai atau pelayanan yang berkualitas.

Pada zaman modern seperti saat ini dimana teknologi yang semakin canggih, segala hal dapat dicari dan didapat dengan cepat hanya lewat teknologi. Persaingan yang semakin ketat, dimana persaingan organisasi maupun lembaga pendidikan. Pada saat ini lembaga pendidikan adalah salah satu persaingan yang sangat ketat, dimana para pelanggan atau para orang tua siswa menginginkan anaknya mendapatkan pendidikan yang layak dan pendidikan yang berkualitas seperti halnya dilembaga PAUD, agar segala keinginannya terpenuhi seperti halnya para orang tua siswa yang biasa disebut dengan pelanggan yang menginginkan anaknya lebih memahami soal agama.

Definisi tentang pelayanan yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasap mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹

Seperti yang kita ketahui pada Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pada Pasal 1 Ayat 14 Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa anak usia dini diartikan sebagai anak yang berusia lahir (0 tahun) sampai dengan 6 tahun.²

Dalam lembaga PAUD pelayanan yang baik dan pendidikan yang berkualitas menjadi prioritas utama dalam suatu lembaga pendidikan atau lembaga lainnya apa lagi dilembaga PAUD karena dilembaga pendidikan inilah anak yang harus dididik dengan sedini mungkin dan dengan nilai-nilai yang positif. Bukan hanya itu saja, tapi bagaimana cara suatu lembaga PAUD atau organisasi dapat komitmen dengan tujuannya, memberikan pelayanan yang baik, kinerja yang lebih baik sehingga mampu bertahan, berperan, dan berdaya saing, memberikan yang terbaik untuk para pelanggannya. Tenaga pendidikan, tenaga administrasi dan kerjasama antara orang tua siswa adalah salah satu tindakan agar tujuan lembaga PAUD dapat tercapai sesuai harapan.

¹ Ratminto dan Artik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Cet. II; Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

² Novan Ardu Wiyani, *Manajemen PAUD bermutu*, (Cet. I; Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 22.

Karena dengan adanya kerjasama atau silaturahmi dengan orang tua siswa maka segala hal akan terlaksana dengan baik.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu lembaga PAUD harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini adalah salah satu langkah terpenting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu, dengan adanya pembinaan yang dilaksanakan maka muncullah harapan akan adanya pelayanan jasa yang baik dan berkualitas sehingga dapat memuaskan pelanggan. Dengan demikian diperlukan upaya untuk meningkatkan pelayanan yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai.

Terkait dengan pemberian pelayanan yang baik terhadap penggunaan jasa atau konsumen, *Teori konsumen behaviour* menyatakan bahwa : kepuasan pelanggan adalah perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.³ Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam lembaga pendidikan begitu pula dilembaga Pendidikan Anak Usia Dini dalam hal pelayanan yang baik dan berkualitas, karena dengan adanya pelayanan yang baik maka sebuah lembaga PAUD telah berhasil dan mampu menciptakan pelanggan yang aman dan nyaman sehingga pelanggan tetap berada pada lembaga pendidikan tersebut.

³ Selvy Normasari, Srikandi, dan Andriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*, Vol. 6, (Malang: Universitas brawijaya, 2013), h. 4.

Sedangkan menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya.⁴ Kualitas layanan merupakan suatu kepuasan yang bersifat multidimensi. Kualitas layanan tidak dapat dinilai dari berdasarkan sudut pandang lembaga atau organisasi tapi dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan. Namun jika harapan mereka tidak terpenuhi maka kepuasan pelanggan adalah dugaan terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya.

Dalam meningkatkan kualitas PAUD beberapa unsur yang tidak terlepas yaitu tenaga pendidik, tenaga administrasi, pelayanan pendidikan dan juga pelanggan pendidikan. Semua unsur tersebut yang mendukung terwujudnya visi, misi dan tujuan lembaga pendidikan.

Kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi kepuasan pelanggan pada PAUD yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Studi telah memperlihatkan korelasi yang tinggi antara kualitas produk relatif dan profitabilitas perusahaan. Perusahaan yang menurunkan biayanya terlalu jauh akan menerima akibatnya ketika kualitas pengalaman pelanggan menurun.⁵

⁴Ade Suherman, *Pengertian Kepuasan Menurut Philip Kotler* (Online), <http://logistikmutu20008.bvlogspot.com/2011/03/kepuasan-pelanggan-menurut-philip.html> (Diunduh Pada Tanggal 06 Januari 2018)

⁵ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 (Erlangga, 2009) h. 144

Terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh PAUD Islam Insan Unggul Martandu, Kec. Kambu, yaitu pelayanan pendidikan, kepuasan orang tua siswa (pelanggan) sebagai salah satu *stakeholder* utama harus diperhatikan.

PAUD Islam Insan Unggul Martandu ini layak untuk diteliti karena banyaknya masyarakat yang berbondong-bondong mendaftarkan anaknya untuk sekolah di PAUD tersebut, bahkan siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu telah melampaui target utama. Salah satu alasan para orang tua siswa menyekolahkan anaknya di PAUD Islam Insan Unggul Martandu adalah mereka menginginkan anaknya menjadi anak yang sholeh dan sholeha dimana sekolah ini adalah sekolah Islam, alasan lain adalah para orang tua siswa menginginkan anaknya menjadi anak yang unggul sesuai dengan nama sekolahnya yaitu PAUD Islam Insan Unggul Martandu. Selain itu selalu diadakannya penyediaan sarana dan prasarana yang diadakan hampir setiap bulan untuk melengkapi kebutuhan sekolah, pembangunan yang dilaksanakan seperti membuat pagar sekolah, teras sekolah dan kamar mandi sekolah. Keunggulan lainnya adalah masih banyaknya orang tua yang berdatangan untuk mendaftarkan anaknya meskipun pendaftaran telah ditutup, dan ada beberapa anak pindahan dari sekolah lain untuk masuk disekolah PAUD Islam Insan Unggul Martandu.

Meskipun demikian pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yang didapatkan dari pernyataan beberapa orang tua siswa bahwa orang tua siswa menginginkan penambahan guru atau penambahan tenaga pendidik

agar anak-anak mereka dapat diperhatikan, alasan penambahan tenaga pendidik ini adalah agar proses belajar mengajar atau proses pendidikan berjalan dengan lancar dan tidak ditemukan adanya tindak kekerasan antara siswa dan selain itu juga orang tua siswa menginginkan agar anak-anaknya diperhatikan dengan baik agar tidak terjadi hal-hal yang diinginkan, orang tua siswa juga menginginkan diadakannya kartu kontrol pembayaran SPP, orang tua siswa juga menginginkan diadakannya libur pada hari sabtu dengan alasan agar bisa berkumpul dihari libur, artinya orang tua siswa menginginkan sekolah hanya dari hari senin sampai jum'at, selain itu orang tua siswa menyatakan bahwa sarana prasarana yang ada masih belum lengkap.

PAUD Islam Insan Unggul Martandu mempunyai empat kategori, yaitu kategori Penitipan anak, Play Group, Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Anak berkebutuhan Khusus. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui layanan pendidikan yang diberikan kepada orang tua siswa/pelanggan pendidikan, apakah pelayanan-pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan orang tua siswa. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, peneliti terinspirasi untuk mengkaji secara mendalam tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di PAUD Islam Insan Unggul Martandu”.

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pendidikan di PAUD Islam Insan Unggul Kendari
- b. Kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Kendari

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi focus penelitian yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di PAUD Islam Insan Unggul Martandu?
2. Bagaimana kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di PAUD Islam Insan Unggul Martandu?
- b. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu?
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu?

2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

- a. Pihak sekolah, khususnya kepala sekolah dan guru agar peningkatan kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik.
- b. Pihak kampus IAIN Kendari untuk dijadikan referensi eilmuan dan erdasarkan perpustakaan.
- c. Rekan-rekan mahasiswa atau akademis lainnya yang berkeinginan melakukan penelitian lanjutan, sebagai bahan atau data awal sekaligus sebagai standarisasi pengembangan penelitian menjadi lebih luas cakupannya.
- d. Bagi pembaca, terutama masyarakat sebagai sumber pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa dapat berjalan dengan optimal.
- e. Bagi peneliti, sebagai bahan perbendaharaan keilmuan terutama ketika secara langsung menjalankan profesi sebagai kepala sekolah atau guru.

D. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah memenuhi kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa dengan cara memberikan layanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dalam upaya menghindari kekeliruan atau kesalahan persepsi mengenai judul penelitian ini, diperlukan penjabaran definisi operasional judul sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam rangka menciptakan kepuasan dan harapan dari konsumen pendidikan.
2. Kepuasan orang tua siswa atau pelanggan adalah hasil dari pelanggan bahwa organisasi telah memenuhi atau melampaui ekspektasinya mengenai perilaku keseluruhan dan kriteria kinerja utama yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting.