

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pada era globalisasi saat ini perkembangan ilmu dan teknologi yang terjadi di Indonesia sudah semakin pesat, hal ini mengakibatkan semua bidang usaha yang ada di Indonesia mengalami kemajuan dan persaingan, salah satunya di bidang jasa pendidikan. Kini kondisi persaingan di dunia pendidikanpun semakin meningkat seiring dengan tingginya tingkat kesadaran orang tua akan pentingnya pendidikan untuk anak khususnya pendidikan sebelum anak memasuki bangku sekolah dasar seperti Pendidikan Anak Usia Dini atau Taman Kanak-kanak. Hal ini mengakibatkan banyaknya sekolah Taman Kanak-kanak yang mulai bermunculan di Indonesia khususnya di Kota Palembang.

Sekolah Taman Kanak-kanak di Kota Palembang sendiri telah bertambah dari tahun ke tahun. Berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Palembang dimana jumlah sekolah Taman Kanak-kanak yang ada di Kota Palembang adalah 395 sekolah, 388 sekolah diantaranya berstatus swasta, sedangkan 7 sekolah yang lainnya berstatus negeri (disdikpora.palembang.go.id, diakses tanggal 20 Maret 2014).

Seiring dengan semakin bertambahnya jumlah sekolah Taman Kanak-kanak yang ada di Kota Palembang membuat pihak sekolah semakin dituntut untuk menerapkan konsep kualitas pelayanan. Salah satu cara untuk mencapai tujuan pendidikan usia kanak-kanak adalah dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien. Fokus terhadap kualitas pelayanan dilakukan untuk menunjang keberhasilan tujuan pendidikan itu sendiri. Lupiyoadi dan Hamdani (2011: 168) menyatakan bahwa

Menjadi organisasi yang fokus pada konsumen adalah pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan fluktuasi curam, perubahan demi perubahan, persaingan tinggi, dan semakin canggihnya kualitas hidup. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan

adalah fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa. Persoalan kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar, sehingga orientasi pada kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama. Parasuraman (dalam Nasution, 2004:47) mengemukakan

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Berarti citra kualitas yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan juga didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan, sehingga bagi sekolah yang menerapkan sistem manajemen usaha berbasis kualitas, sekolah dituntut untuk mampu memantau persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Salah satu Taman Kanak-kanak swasta yang ada di Kota Palembang adalah Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin, berlokasi di Jalan Tanjung Siapi-api Km. 9 No. 17 RT 17 RW. 04 Kelurahan Talang Jambe Kecamatan Sukarame Palembang.

Banyaknya Taman Kanak-kanak di Kota Palembang akan berdampak pada semakin meningkatnya pertumbuhan anak yang bersekolah, dengan semakin meningkatnya jumlah anak yang sekolah maka pihak Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dari orang tua murid. Sehingga dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menarik judul **“PERSEPSI ORANG TUA MURID TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RAUDHATUL ATFAL P.M SULTAN MAHMUD BADARUDDIN PALEMBANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu bagaimanakah persepsi orang tua murid terhadap kualitas pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar dalam pembahasan laporan ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis hanya membatasi ruang lingkup pembahasannya pada lima dimensi persepsi terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, respositivitas, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan oleh pihak Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang terhadap siswa dan orang tua siswa.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi orang tua murid terhadap kualitas pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menerapkan teori-teori yang didapat dan dipelajari selama mengikuti perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang dikemukakan, serta dapat menambah wawasan khususnya pada mata kuliah Manajemen Pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk mengetahui persepsi orang tua murid terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak yang lainnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan bacaan.

1.5 METODE PENELITIAN

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, untuk mempermudah penulis dan agar tidak terjadi penyimpangan dalam membahas masalah yang ada, maka penulis akan melakukan penelitian pada konsumen pengguna jasa pendidikan Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang yaitu orang tua murid yang menjadi responden. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana persepsi orang tua murid terhadap kualitas pelayanan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin yang berlokasi di Jalan Tanjung Siapi-api Km. 9 No. 17 RT 17 RW. 04 Kelurahan Talang Jambe Kecamatan Sukarame Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder seperti pada penjelasan dibawah ini:

1. Data Primer

“Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya” (Yusi dan Idris, 2009:103). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung oleh penulis dari hasil kuesioner yang diberikan kepada orang tua murid yang menyekolahkan anaknya di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.

2. Data Sekunder

“Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi” (Yusi dan Idris, 2009:103). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari

studi kepustakaan dan data yang telah diolah pihak Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang, misalnya sejarah singkat perusahaan, tujuan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, data siswa dan lain-lain.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penulisan laporan ini untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan ini yaitu:

1. Riset Lapangan

Riset lapangan merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan ditempat yang menjadi objek yang akan diteliti dengan cara mendatangi langsung objek tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2008: 199). Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada orang tua murid yang menggunakan jasa pendidikan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.

Didalam Kuesioner digunakan skala pengukuran dengan menggunakan metode skala Likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dapat diukur. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Yusi dan Idris, 2009:79).

Tabel 1.1
Skala Pengukuran Tingkat Pelaksanaan

Pernyataan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Kuncoro (2009:151)

Tabel 1.2
Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan

Pernyataan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Penting	SP	4
Penting	P	3
Tidak Penting	TP	2
Sangat Tidak Penting	STP	1

Sumber: Wijaya (2011:89)

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini hanya terdiri dari empat kategori dan tidak mencantumkan kategori netral atau ragu-ragu. Menurut Umar (2002:137), “beberapa buku teks menganjurkan agar data pada kategori ‘netral’ tidak dipakai dalam analisis selama responden tidak memberikan alasannya.”

2. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkenaan dengan topik dan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat dijadikan bahan penyelesaian.

1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

“Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan” (Kuncoro dalam Yusi dan Idris, 2009:59). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang dalam hal ini adalah orang tua atau wali murid yang

menggunakan jasa pendidikan di Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang pada tahun ajaran 2013.

2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu” (Yusi dan Idris , 2009:60). Sampel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan rumus menurut *Slovin* (dalam Umar, 2002:146) dengan menggunakan *error* sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan.

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{84}{1 + 84(0,05)^2}$$

$$n = \frac{84}{1 + 0,21}$$

$$n = \frac{84}{1,21}$$

n = 69,42 dibulatkan menjadi 70 responden.

Jadi didapat jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 70 responden. Adapun teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampel tidak acak atau *nonprobability sampling*. Yang dimaksud dengan *nonprobability sampling* yaitu probabilita dari elemen yang dipilih tidak diketahui (Yusi dan Idris, 2009:65). Dengan kata lain , setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *judgement sampling*. Dalam metode *judgement sampling*, Kuncoro (2009:139) menyatakan “peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian.”

1.5.5 Analisis Data

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis akan mengolah data yang didapat dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysys* dari Martila dan James (dalam Supranto, 2006:239). Adapun rumus yang digunakan untuk mencari skor rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja dan skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan
- $\sum Xi$ = Skor penilaian pelaksanaan/kinerja perusahaan
- $\sum Yi$ = Skor penilaian kepentingan pelanggan
- n = Jumlah responden

Rumus yang digunakan untuk mencari rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Dimana:

K = Banyaknya pertanyaan

\bar{X} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kinerja

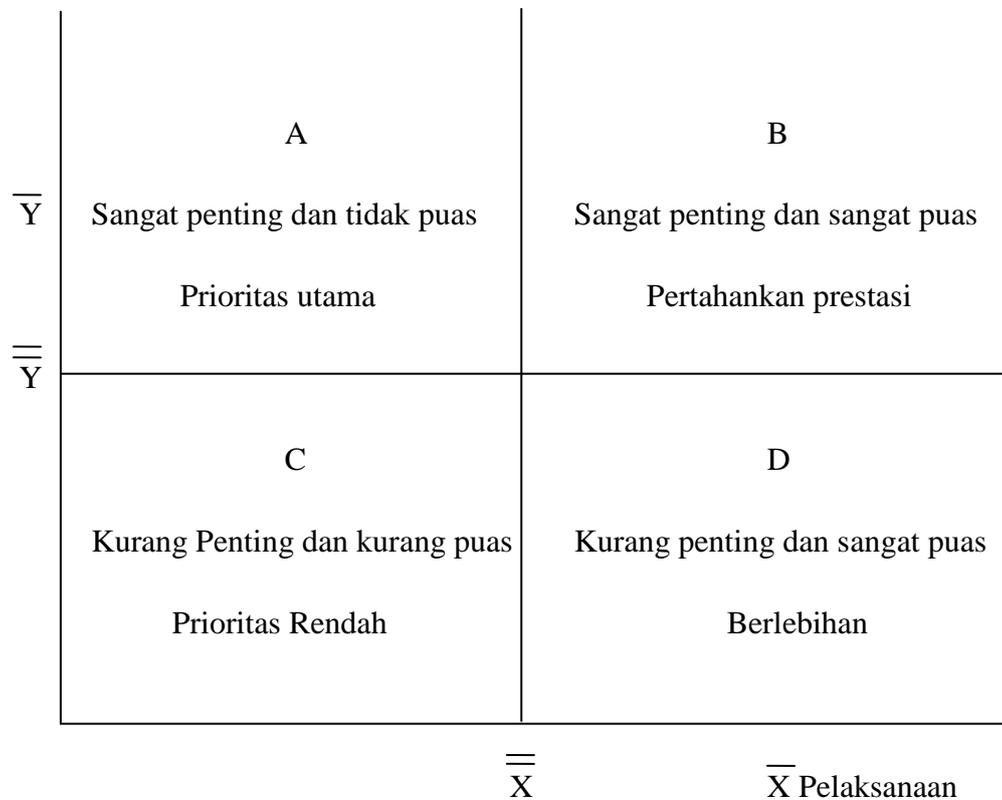
\bar{Y} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan pelanggan

$\sum X_i$ = Skor penilaian pelaksanaan/kinerja perusahaan

$\sum Y_i$ = skor penilaian kepentingan pelanggan

Untuk menjelaskan hasil perhitungan *Importance-Performance Analysis* akan digunakan diagram kartesius. “Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian, yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y)” (Nasution, 2004:126). X merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja jasa Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan orang tua murid pengguna jasa pendidikan Raudhatul Atfal P.M Sultan Mahmud Badaruddin Palembang.

Kepentingan/Harapan



Gambar 1.1 Diagram Kartesius

Sumber : Nasution (2004:126)

Keterangan:

Kuadran A

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

Kuadran B.

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib di pertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C.

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D.

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.