

## PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN PADA TK SANDHY PUTRA MENGGUNAKAN METODE QFD

### *IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN SANDHY PUTRA KINDERGARTEN USING QFD METHOD*

Agung Ghufuran Pramasatya<sup>1</sup>, Sari Wulandari, S.T., M.T<sup>2</sup>., Wawan Tripiawan, S.T., M.T<sup>3</sup>.

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

<sup>1</sup>[agung\\_ghufuran@yahoo.com](mailto:agung_ghufuran@yahoo.com), <sup>2</sup>[Sari.wulandari42@gmail.com](mailto:Sari.wulandari42@gmail.com), <sup>3</sup>[wawan.tripiawan@gmail.com](mailto:wawan.tripiawan@gmail.com)

#### Abstrak

TK Sandhy Putra merupakan lembaga yang bergerak dalam pendidikan anak usia dini (Paud). TK Sandhy Putra terdiri atas tiga kelas yaitu kelompok bermain, kelompok A, dan kelompok B. Selain menawarkan pendidikan, bisnis pada tk meliputi program pendidikan serta fasilitas. Dengan adanya persaingan yang tinggi, membuat pihak TK Sandhy Putra terus melakukan peningkatan dari ketidak pencapaian target terhadap jumlah siswa pada tahun 2016. Hal ini terindikasi karena kualitas layanan yang kurang baik pada TK Sandhy Putra berdasarkan *benchmarking* dengan standarisasi pemerintah. Sehingga TK Sandhy Putra akan melakukan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pada layanan yang di sediakan.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi terhadap kualitas layanan pada TK Sandhy Putra. Kualitas layanan pada TK Sandhy Putra didasari pada *true customer needs*. Hasil *true customer needs*, menjadi tahapan awal pada metode *Quality Function Deployment* (QFD). QFD adalah salah satu metode dalam proses perancangan dan pengembangan yang mampu mengintegrasikan *Voice of Customer* ke dalam Proses Perancangannya. Pengolahan data pada QFD melalui tiga tahap. Tahap pertama yang dilakukan pada QFD yaitu *House of Quality* berfungsi untuk menentukan karakteristik teknis. Tahap kedua adalah pengembangan konsep dengan membuat beberapa konsep sebagai alternatif baru yang kemudian akan di nilai serta dipilih oleh pihak TK Sandhy Putra yang kemudian akan di kembangkan. Pada tahap ketiga adalah *Part Deployment* (QFD iterasi dua) yang berfungsi untuk menentukan *critical part* serta prioritasnya.

**Kata Kunci:** *TCN (True Customer Needs), Quality Fuction Deployment, House of Quality, Part Deployment, Critical Part*

#### Abstract

*Sandhy Putra Kindergarten is an institution that engages in early childhood education (Paud). Sandhy Putra Kindergarten consists of three classes namely play group, group A, and group B. In addition to offering education, business in tk includes educational programs as well as facilities. With high competition, Sandhy Putra Kindergarten continue to increase from the unattainable target to the number of students in 2016. This is indicated by the poor service quality at Sandhy Putra Kindergarten based on government standard benchmarking. So Sandhy Putra Kindergarten will do the development to improve the quality of the services provided.*

*This study aims to provide recommendations on service quality at Sandhy Putra Kindergarten. Quality of service at Sandhy Putra Kindergarten is based on true customer needs. The result of true customer needs, becomes the initial stage in the method of Quality Function Deployment (QFD). QFD is one of the methods in the design and development process that can integrate Voice of Customer into its Design Process. Data processing on QFD through three stages. The first stage of the QFD is House of Quality function to determine technical characteristics. The second stage is the development of the concept by making some concepts as a new alternative which then will be in value and chosen by the Sandhy Putra kindergarten who will then be*

*developed. In the third stage is Part Deployment (QFD iteration two) that serves to determine the critical part and priority.*

**Keyword:** *TCN (True Customer Needs), Quality Fuction Deployment, House of Quality, Part Deployment, Critical Part*

## 1. Pendahuluan

Pendidikan anak usia dini dibagi kedalam tiga jenis jalur pendidikan, untuk pendidikan jalur formal diselenggarakan pada Taman kanak – kanak (TK), Raudhatul Athfal (RA), atau bentuk lain yang sederajat, untuk rentang usia anak empat sampai enam tahun. Pendidikan anak usia dini jalur non formal di selenggarakan pada Kelompok Bermain (KB) pada rentang usia anak dua sampai empat tahun, Taman Penitipan Anak (TPA) rentang usia anak tiga bulan sampai dua tahun, atau bentuk lain yang sederajat (Satuan PAUD Sejenis/SPS) rentang usia anak empat sampai enam tahun.

Perkembangan TK (Taman Kanak – kanak) di Indonesia dapat dikatakan semakin berkembang. Berdasarkan, laporan kementerian dan kebudayaan tahun 2014, Indonesia mengalami perkembangan pendidikan anak usia dini setiap tahunnya, baik untuk swasta maupun negeri.

Tabel I.1 Perbandingan Jumlah TK pada negeri maupun swasta untuk wilayah Pulau Jawa

No.	Provinsi	2012/2013			2013/2014			2014/2015		
		Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah
1	DKI Jakarta	17	1,235	1,252	18	1,398	1,416	10	1,467	1,477
2	Jawa Barat	161	5,577	5,738	141	6,832	6,973	139	7,281	7,420
3	Banten	59	1,514	1,573	60	1,579	1,639	61	1,723	1,784
4	Jawa Tengah	192	13,811	14,003	167	13,183	13,350	145	13,419	13,564
5	DI Yogyakarta	49	2,089	2,138	45	1,957	2,002	41	2,080	2,121
6	Jawa Timur	201	16,361	16,562	180	15,860	16,040	196	16,528	16,724
	Total	679	40,587	41,266	611	40,809	41,420	592	42,498	43,090

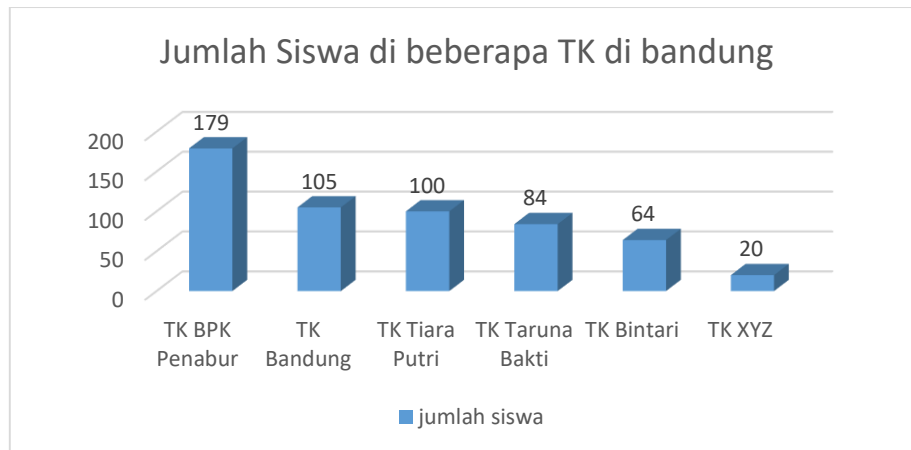
Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Sekretariat Jendral Pusat Data dan Statistik Pendidikan (2014)

Berdasarkan Tabel I.1 diatas mengenai peningkatan jumlah TK, Jawa Barat menempati posisi ketiga dengan jumlah lembaga sebesar 7,420. Jumlah lembaga TK Swasta di Jawa Barat jauh lebih tinggi dibandingkan dengan Jumlah lembaga TK negeri. Hal tersebut menunjukkan bahwa persaingan TK berstatus swasta lebih tinggi dibandingkan dengan TK berstatus negeri di daerah Jawa Barat.

TK Sandhy Putra merupakan objek dari penelitian ini. TK Sandhy Putra adalah bagian dari Telkom Schools yang dikelola oleh Yayasan Sandhykara Putra Telkom (YSPT) yang memiliki visi yaitu menjadi lembaga pendidikan dasar bermutu dan menjadi sekolah percontohan untuk pembentukan Insan yang berkarakter unggul. TK Sandhy Putra berjumlah 31 yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk di kota Bandung, TK Sandhy putra terdapat empat sekolah yang tersebar di empat daerah yaitu, TK Sandhy Putra Buah Batu, TK Sandhy Putra Dayeuh Kolot, TK Sandhy Putra Rancaekek dan TK Sandhy Putra Cibereum.

TK Sandhy Putra Dayeuhkolot terletak di Jl. Radio Palasari No. 57 Dayeuhkolot – Kab. Bandung. TK Sandhy Putra Dayeuhkolot memiliki tiga kelas, yang dibagi berdasarkan usianya yaitu Kelompok Bermain (untuk usia dua sampai tiga tahun), Kelompok A (untuk usia empat sampai lima tahun), Kelompok B (untuk usia lima sampai enam tahun). Untuk jumlah siswa TK Sandhy Putra Dayeuhkolot adalah 20 siswa dimana sembilan siswa dikelas Kelompok A, sembilan siswa dikelas Kelompok B, dan dua siswa dikelas Kelompok Bermain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen TK Sandhy Putra bahwa jumlah siswa untuk setiap kelas belum terpenuhi, karena pihak manajemen menetapkan minimal untuk setiap kelas adalah 15 siswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah siswa TK Sandhy Putra Sedikit disebabkan karena jumlah pendaftar yang sedikit atau lebih tertarik dengan TK yang lain.



*Gambar I.1 Perbandingan Jumlah Siswa TK XYZ Putra dengan TK lain yang ada di Bandung*  
Sumber: kemendikbud (2016)

Berdasarkan Gambar I.1 menunjukkan, perbandingan jumlah siswa TK yang ada di Bandung. Perbandingan jumlah siswa TK tersebut dilakukan dengan TK yang memiliki akreditasi yang baik. TK BPK Penabur, TK Tiara Putri dan TK Taruna Bhakti merupakan tiga TK percontohan yang memiliki jumlah siswa yang cukup banyak. Seperti TK BPK Penabur memiliki jumlah siswa sebesar 179. Hal tersebut menunjukkan, jumlah siswa TK Sandhy Putra memiliki jumlah siswa yang sedikit yaitu sebesar 20 siswa. Rendahnya jumlah siswa TK Sandhy Putra menunjukkan adanya indikasi permasalahan sehingga kurangnya peminat pada TK Sandhy Putra. Untuk itu dilakukan penelitian pendahuluan sebagai langkah awal, yaitu dengan melakukan komparasi berdasarkan standar pemerintah dengan keadaan eksisting pada TK Sandhy Putra seperti pada Tabel 1.2.

Tabel I.2 Perbandingan Kondisi TK XYZ dengan Standar Pemerintah

<b>Permendikbud RI No. 137 Tahun 2014</b>	<b>Kondisi Eksisting TK Sandhy Putra</b>	<b>Sumber</b>	<b>Tanggapan Manajemen TK Sandhy Putra</b>
Menggunakan Kurikulum 2013	Menggunakan Kurikulum 2013 dan Kurikulum pihak manajemen	Pasal 10	
Memiliki Luas lahan minimal sebesar 300 M <sup>2</sup>	Luas lahan 200 M <sup>2</sup> serta lahan sekolah yang dekat dengan pembuangan sampah.	Pasal 32	Pihak manajemen merasa tidak tersedianya lahan yang mencukupi untuk dilakukan perluasan.
Memiliki Ruang Kelas dengan Rasio 3M <sup>2</sup>	Memiliki Ruang Kelas dengan Rasio 3M <sup>2</sup>	Pasal 32	
Memiliki kelas yang aman dan nyaman	Memiliki Ruang kelas yang bocor	Pasal 31	Pihak manajemen merasa TK Sandhy Putra memiliki kelas yang cukup nyaman, namun tidak mengetahui jika terjadi kerusakan.

Sumber : Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 137 Tahun 2014.

Berdasarkan tabel I.2 TK Sandhy Putra belum memenuhi standar pemerintah sebesar 50%. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab sedikitnya siswa TK Sandhy Putra adalah karena kebutuhan siswa tidak terpenuhi dari sisi fasilitas, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pelanggan TK Sandhy Putra. Jumlah siswa dan layanan fasilitas yang tidak terpenuhi merupakan indikasi dari kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh TK Telkom Sandhy Putra. Menurut (Brata, 2004) kualitas layanan yang baik adalah memiliki tenaga kerja yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedianya produk (jasa) yang diinginkan, serta mampu melayani secara cepat dan tepat. Sehingga, ketika layanan yang diberikan tidak cukup baik, akan mempengaruhi

jumlah pendaftar setiap tahunnya pada TK Sandhy Putra. Karena itu, untuk mengatasi permasalahan ini, peningkatan kualitas pada TK Sandhy Putra perlu segera dilakukan. Selain jumlah peminat yang kurang, TK Sandhy Putra juga memiliki kompetitor yang lebih menarik.

**2. Tinjauan Pustaka**

**2.1 Quality Function Deployment (QFD)**

QFD adalah suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen serta, mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

**2.2 QFD Iterasi Satu**

Pada tahap QFD iterasi Satu dilakukan konversi *Voice of Customer (VoC)* ke dalam karakteristik teknis atau yang lebih dikenal dengan *House of Quality (HoQ)* yang merupakan sebuah matriks perencanaan (Cohen, 1995). Bagan HoQ secara umum ditunjukkan sebagai berikut.



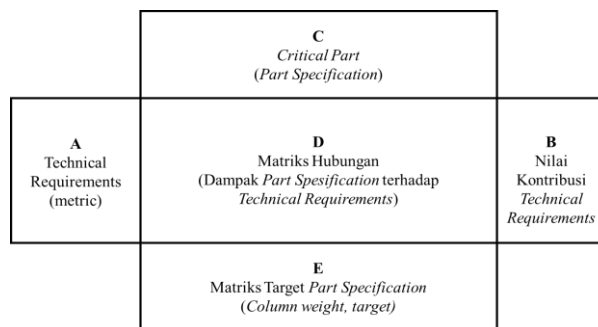
Gambar 2. 1 *House of Quality*

**2.3 Pengembangan Konsep**

Pada tahap Pengembangan Konsep dilakukan penentuan dan pemilihan konsep berdasarkan *House Of Quality (HOQ)*. Tahap ini merupakan lanjutan dari QFD iterasi satu, serta menjadi inputan pada tahap selanjutnya yaitu QFD iterasi kedua atau yang biasa disebut dengan *Part Deployment Matrix*.

**2.4 QFD Iterasi Dua**

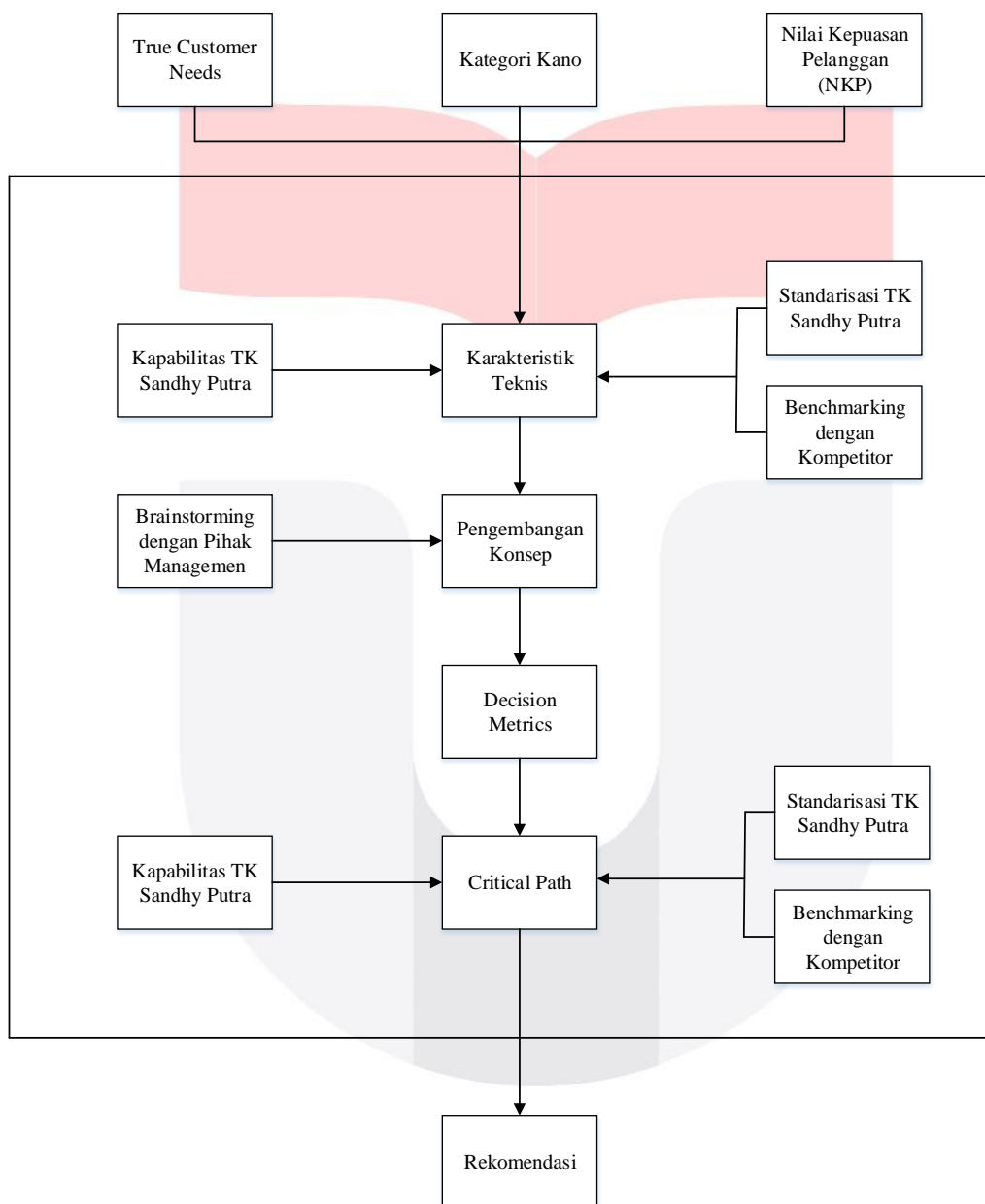
QFD iterasi dua dikenal juga dengan sebutan *Part Deployment*. Terdapat 5 bagian pada part deployment yaitu critical part, karakteristik teknis, matriks hubungan, nilai kontribusi dan matriks target. Matriks QFD iterasi dua dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 2. 2 Matriks *Part Deployment*

(Sumber: Cohen, 1995)

### 3. Metode Penelitian



Gambar 3.1 Model Konseptual

Tahap Pertama dalam melakukan penelitian ini adalah memperoleh *true customer needs* dari integrasi *EduQUAL* dan Model Kano dari penelitian sebelumnya yang menghasilkan atribut-atribut kebutuhan yang akan digunakan sebagai *input* penelitian kali ini, serta akan diperoleh nilai kepuasan pelanggan (NKP) untuk setiap *true customer needs*.

Tahap selanjutnya adalah penggunaan QFD iterasi dua (*Part Deployment*). *Input* untuk matriks ini adalah karakteristik teknis yang diperoleh dari QFD iterasi satu. Pada QFD iterasi dua, bertujuan untuk menentukan *critical part*. *Critical Part* yang akan di peroleh dengan mengkombinasikan karakteristik teknis yang telah ditentukan pada QFD iterasi satu, serta dengan pengembangan konsep yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Langkah selanjutnya adalah menentukan prioritas *critical part* dengan melakukan komparasi TK berdasarkan standar pemerintah. Kemampuan yang dimiliki oleh TK Sandhy Putra juga akan menentukan prioritas *critical part*.

#### 4. Pembahasan

Pada tahap pertama data input diperoleh berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai analisis kebutuhan menggunakan integrasi Model Kano dan *EduQUAL*.

Tabel 4.1. Data *True Customer Needs*, Nilai kepentingan, dan Kategori Kano

No.	Kode	Tingkat Kepentingan	Golongan Atribut Nilai Kepentingan
1	SPF1	2.156	Tinggi
2	SPF2	2.231	Tinggi
3	SPF3	2.173	Tinggi
4	IRC4	2.195	Tinggi
5	PMS1	2.134	Tinggi
6	PMS2	2.169	Tinggi
7	PMS3	2.146	Tinggi
8	ACT1	2.183	Tinggi
9	PRS1	2.235	Tinggi

*True Customer needs* yang telah diperoleh pada penelitian sebelumnya, kemudian dilakukan identifikasi untuk mendapatkan karakteristik teknis. Karakteristik teknis didapatkan dengan melakukan *brainstorming* dengan pihak manajemen TK serta melihat karakteristik teknis yang dimiliki oleh kompetitor. Identifikasi tersebut didapatkan tujuh prioritas karakteristik teknis.

Tabel 4.2. Identifikasi Karakteristik Teknis Berdasarkan *True Customer Needs*

Kode	<i>True Customer Need</i>	Karakteristik Teknis
SPF1	Fasilitas pendukung memadai	Ketersediaan Fasilitas Pendukung
SPF2	Alat bantu ajar yang memadai	ketersediaan Alat Bantu Ajar
SPF3	Fasilitas Ruang Belajar Memadai	Ketersediaan Ruang Belajar
IRC4	Tenaga pengajar memadai	Ketersediaan tenaga pengajar
		Kualifikasi Pengajar
		Standar Kompetensi Pendidik
		Ketersediaan Program Pengembangan Kinerja Pendidik
PMS1	Materi dalam program belajar mengajar lengkap	Struktur Kurikulum
		Standar Pengelolaan Akademik
		Standar Pengelolaan Operasional Pembelajaran
PMS2	Jadwal pelaksanaan konten dengan waktu pelaksanaan sesuai	Standar Operasional Guru
PMS3	Jadwal pelaksanaan konten dengan materi yang disampaikan sesuai	Standar Operasional Guru
ACT1	Kesenian tersedia dengan lengkap	Ketersediaan kegiatan kesenian
PRS1	Pengarahan bakat dan minat murid	Prosedur Konsultasi antara Pengajar dan Orang tua Murid

Setelah didapatkan sebelas identifikasi karakteristik teknis pada Tabel 4.2, dilakukan penilaian prioritas dengan cara mengisi setiap matriks pada Matriks *House of Quality*. Lalu didapatkan empat prioritas karakteristik teknis seperti pada Tabel 4.3.

Tabel.4.3. Prioritas Karakteristik Teknis

No.	Karakteristik Teknis
1	Ketersediaan Fasilitas Pendukung
2	ketersediaan Alat Bantu Ajar
3	Kualifikasi Pengajar
4	Ketersediaan Program Pengembangan Kinerja Pendidik
5	Standar Pengelolaan Akademik
6	Standar Pengelolaan Operasional Pembelajaran
7	Ketersediaan kegiatan kesenian
8	Prosedur Konsultasi antara Pengajar dan Orang tua Murid

Pada tahap penentuan konsep ini dilakukan dengan melihat konsep eksternal dan konsep internal. Konsep eksternal didapat dari beberapa sumber acuan yaitu buku, paper, jurnal, atau konsep artikel terkait. Konsep internal mengacu pada ilmu pengetahuan yang dimiliki tim pengembang serta dilakukan dengan pihak manajemen TK. Konsep pengembangan tersebut setelah diidentifikasi menghasilkan konsep referensi dan alternatif. Pemilihan konsep dilakukan dengan metode *decision matrices*.

Tabel.4.4 Pemilihan Konsep

Kriteria Seleksi	Konsep A	Konsep B	Konsep C
Efektivitas ( <i>Long term benefit</i> )	0	+	+
Efisiensi ( <i>Maximize solution from limited resources</i> )	0	+	+
Kelayakan ( <i>Feasibility</i> )	0	0	+
Kemudahan untuk direalisasikan	0	-	-
Perkiraan kebutuhan biaya ( <i>Cost</i> )	0	-	-
<b>Jumlah +</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Jumlah 0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Jumlah -</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Total	0	0	1
Peringkat	2	2	1
Lanjutkan	Tidak	Tidak	Ya

Tahap setelah menentukan konsep pengembangan ialah tahap matriks QFD iterasi dua (*Part deployment*). Tahap ini diantaranya ialah pembuatan matriks perencanaan, penentuan *critical part*, penentuan kekuatan hubungan antara karakteristik teknis dengan *critical part*, serta tahap penentuan matriks teknis.

<i>Direction of Goodness</i>	MTB	TB	TB
<b>Critical Part</b>  <b>Karakteristik Teknis</b>	Jumlah fasilitas pendukung		
	Tingkat Pendidikan minimal		
	Minimal pengalaman kerja		
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	Ketersediaan fasilitas pendukung	9	
	0.592647	0	0
Kualifikasi Pengajar		9	9
	0	0.422626	0.422626
Ketersediaan Alat bantu ajar			
	0	0	0



## 5. Kesimpulan

1. Pada QFD iterasi pertama terdapat tujuh prioritas karakteristik teknis dari 13 karakteristik teknis yang telah diidentifikasi. Prioritas karakteristik tersebut yaitu kualifikasi pengajar, ketersediaan alat bantu ajar, ketersediaan program pengembangan kinerja pendidik, standar pengelolaan akademik, standar pengelolaan operasional pembelajaran, ketersediaan kegiatan kesenian dan ketersediaan kegiatan minat dan bakat.

2. Pada QFD iterasi kedua terdapat Sembilan prioritas *critical part* dari 15 *critical part part* yang sudah diidentifikasi berdasarkan target karakteristik yang belum terpenuhi. Prioritas *critical part* tersebut yaitu tingkat pendidikan minimal, minimal pengalaman kerja, jenis kompetensi yang dimiliki, jenis buku, jenis mainan edukatif, jenis fasilitas elektronik, jenis program peningkatan mutu pendidikan, jadwal penyusunan kurikulum, jumlah program minat dan bakat.

3. Pengembangan kualitas layanan TK Sandhy Putra dilakukan dengan pembuatan rekomendasi untuk mencapai masing-masing target yang telah ditetapkan. Target tersebut ditentukan dengan mempertimbangkan hasil dari *competitive benchmarks*. Rekomendasi yang diberikan yaitu menambah fasilitas pendukung berupa perpustakaan, merubah tingkat pendidikan minimal menjadi D3, merubah terhadap minimal pengalaman kerja menjadi dua tahun, Melakukan perubahan terhadap Jenis kompetensi yang dimiliki menjadi *Microsoft Office* dan Bahasa Asing, Melakukan penambahan terhadap jenis buku *pop up*, Melakukan penambahan terhadap jenis mainan lego, Melakukan penambahan terhadap fasilitas elektronik yaitu komputer, Melakukan penambahan program peningkatan mutu pendidikan berupa *Training*, *Seminar Expert* dan *Workshop* serta dilakukan secara rutin, Menetapkan Jadwal penyusunan kurikulum dilakukan lebih cepat, agar dapat sesuai dengan keinginan orang tua dan kebutuhan siswa, Melakukan penambahan kegiatan program minat dan bakat yaitu *Workshop* Konsultasi Anak dengan Pakar dan Tes minat bakat.

## Daftar Pustaka

- [1] Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development*. Amerika: McGraw-Hill Book Co.
- [2] Ismail, F. (2013) *Service Quality and Leadership in Public Preschool Education in Malaysia*
- [3] Kemendiknas. (2013). *Kurikulum pendidikan PAUD*. Jakarta.
- [4] Permendikbud. (2014) *Standar Pendidikan Anak Usia Dini*. Jakarta.
- [5] Dinas Pendidikan kota Bandung (2014). Diakses pada tanggal 5 Desember 2016 Pukul 18.45, dari Kemdikbud :<http://referensi.data.kemdikbud.go.id/>
- [6] Brata, A. A. (2004). *Dasar - Dasar pelayanan Prima 2*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [7] Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. *Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company*.