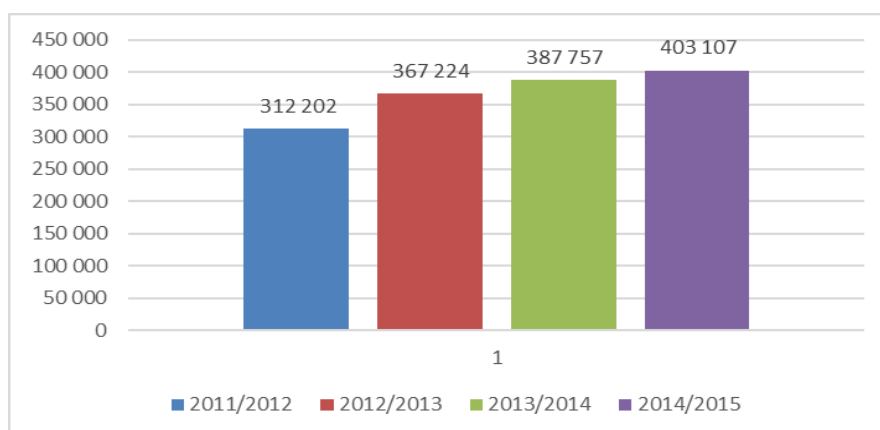


Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Taman Kanak-Kanak yang selanjutnya disingkat TK adalah jalur pendidikan formal yang menyelenggarakan program pendidikan bagi anak berusia empat tahun sampai dengan enam tahun dengan prioritas usia lima dan enam tahun. Pendidikan TK merupakan suatu upaya pembinaan yang ditujukan untuk anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki Pendidikan lebih lanjut yang dilakukan melalui pemberian rangsangan Pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003).

Dewasa ini kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan usia dini semakin meningkat dibuktikan dengan data jumlah murid TK khususnya di Provinsi Jawa Barat yang terus meningkat setiap tahunnya sampai tahun ajaran 2014/2015 (Badan Pusat Statistik, 2017), hal ini dikarenakan pendidikan dibutuhkan untuk mencapai cita-cita dan untuk menghadapi persaingan hidup di masa depan. Kesadaran orang tua akan pentingnya pendidikan anak sejak dini mendorong orang tua untuk mengikutsertakan anaknya yang masih balita dalam kelas pendidikan anak usia dini (PAUD). Peningkatan jumlah murid TK provinsi Jawa Barat dari tahun 2011 – 2015 dapat dilihat pada Gambar I. 1.



Gambar I.1 Peningkatan Jumlah Murid TK Provinsi Jawa Barat

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2017)

Selain itu, dengan adanya program wajib PAUD yakni TK dan kelompok bermain dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Republik Indonesia yang dimulai tahun 2016 menyebabkan penyelenggara Lembaga Pendidikan TK khususnya Provinsi Jawa Barat mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah TK di Indonesia Tahun 2016/2017

(Sumber: Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan, 2017)

Provinsi	Sekolah								
	2014/2015			2015/2016			2016/2017		
	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah
DKI Jakarta	10	1 467	1 477	23	2 272	2 295	22	2 446	2 468
Jawa Barat	139	7 281	7 420	109	8 010	8 119	99	8 346	8 445
Banten	61	1 732	1 793	67	1 956	2 023	63	2 046	2 109
Jawa Tengah	145	13 419	13 564	150	13 940	14 090	149	13 864	14 013
DI Yogyakarta	41	2 080	2 121	42	2 094	2 136	39	2 099	2 138
Jawa Timur	196	16 528	16 724	165	17 998	18 163	148	18 006	18 154
Total	592	42 507	43 099	556	46 270	46 826	520	46 807	47 327

Berdasarkan Tabel I.1 dapat diketahui bahwa jumlah TK di berbagai provinsi Indonesia khususnya di provinsi Jawa Barat mengalami peningkatan setiap tahunnya, dengan perbandingan jumlah TK swasta yang jauh lebih tinggi dibandingkan jumlah TK negeri. Hal ini menunjukkan bahwa TK swasta memiliki pesaing yang jauh lebih banyak dibandingkan dengan TK negeri, salah satunya TK Telkom Buah Batu yang menjadi objek dalam penelitian ini.

TK Telkom Buah Batu merupakan TK premium yang berada di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom. Selama lebih dari 40 tahun TK Telkom Buah Batu memberikan layanan pendidikan anak usia dini yang sesuai dengan kebutuhan perkembangan anak di usianya. TK Telkom Buah Batu berlokasi di Jalan BKR No.11, Cijagra, Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat. Jumlah TK menurut kecamatan di Kota Bandung tahun 2014 dapat dilihat pada Tabel I. 2.

Tabel I.2 Jumlah TK Menurut Kecamatan di Kota Bandung Tahun 2014

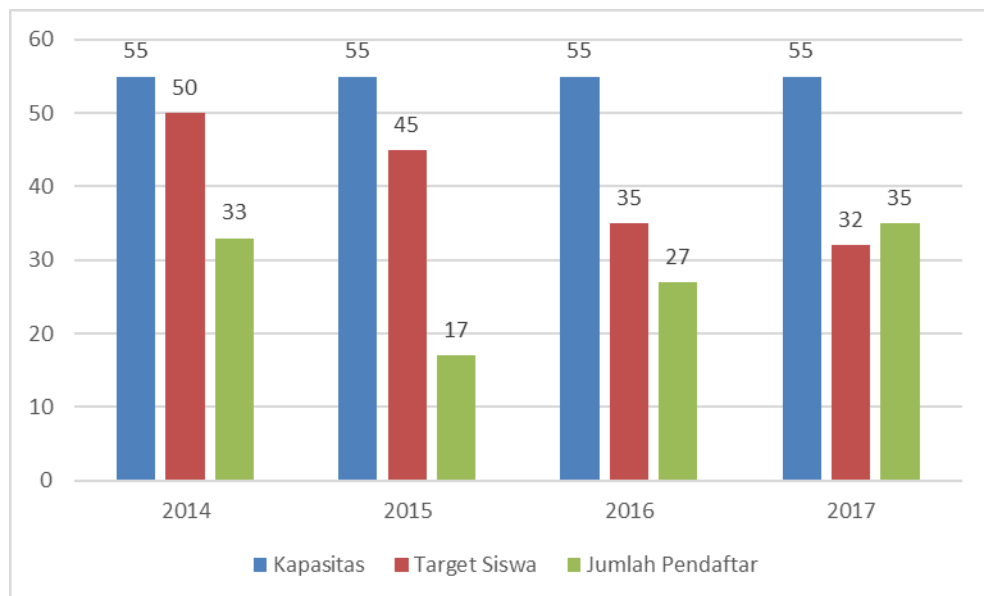
(Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2015)

No	Kecamatan	TK	PAUD
1	Bandung Kulon	20	18
2	Babakan Ciparay	18	23
3	Bojongloa Kaler	13	13
4	Bojongloa Kidul	16	18
5	Astanaanyar	17	15
6	Regol	15	7
7	Lengkong	23	13
8	Bandung Kidul	8	10
9	Buah Batu	17	16
10	Rancasari	24	16
11	Gedebage	11	18
12	Cibiru	11	37
13	Panyileukan	15	10
14	Ujungberung	19	40
15	Cinambo	7	7
16	Arcamanik	28	18
17	Antapani	17	9
18	Mandalajati	16	17
19	Kiaracondong	15	18
20	Batununggal	16	23
21	Sumur Bandung	11	8
22	Andir	18	15
23	Cicendo	24	12
24	Bandung Wetan	19	5
25	Cibeunying Kidul	26	21
26	Cibeunying Kaler	18	12
27	Coblong	32	31
28	Sukajadi	17	24
29	Sukasari	21	17
30	Cidadap	12	10
Jumlah/ Total 2014		524	501

Berdasarkan Tabel I.2 diketahui bahwa jumlah TK yang tersebar di kota Bandung pada tahun 2014 adalah sebanyak 524. Data ini menunjukkan persaingan TK di kota Bandung sangat kompetitif. Kota Bandung memiliki 30 kecamatan, dengan

objek penelitian berada di kecamatan Buah Batu dengan pesaing potensial sebanyak 17 TK di tingkat kecamatan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap pihak TK Telkom Buah Batu, diketahui bahwa jumlah pendaftar yang sedikit dan masih sangat jauh dengan target penerimaan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen dalam periode tahun 2014-2016 dan baru terpenuhi pada tahun 2017, tetapi dengan target siswa yang lebih sedikit dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Perbandingan kapasitas, target penerimaan dan jumlah pendaftar TK Telkom Buah Batu selama empat tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar I. 2.



Gambar I.2 Perbandingan Kapasitas, Target Penerimaan dan Jumlah Pendaftar TK Telkom Buah Batu

(Sumber: Data Internal TK Telkom Buah Batu, 2017)

Berdasarkan Gambar I.2 diketahui bahwa jumlah pendaftar di TK Telkom Buah Batu masih rendah serta target jumlah siswa pertahun tidak tercapai. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas jasa yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Untuk mengetahui informasi awal mengenai kesesuaian layanan pendidikan anak usia dini di TK Telkom Buah Batu, telah dilakukan *survey* pendahuluan dengan *depth interview* dan penyebaran kuesioner sehingga menghasilkan beberapa kekurangan beserta tanggapan yang diberikan

oleh pihak sekolah pada Tabel I.3. Responden yang diambil merupakan orang tua siswa TK Telkom Buah Batu yang berjumlah 14 orang dari 48 populasi keseluruhan.

Tabel I.3 Tanggapan Responden terhadap Kekurangan Layanan Pendidikan di TK Telkom Buah Batu

Kekurangan layanan pendidikan anak di TK Telkom Buah Batu	Presentase Terpenuhi	Tanggapan Pihak Sekolah
Buku komunikasi untuk orang tua kurang memberikan informasi mengenai perkembangan anak secara personal dan hanya secara general menceritakan kegiatan sekolah secara keseluruhan.	14%	Buku komunikasi memang hanya secara general menjelaskan kegiatan anak-anak setiap minggu. Mengenai informasi perkembangan anak secara personal akan disampaikan pada pertemuan rutin dengan orang tua setiap tiga bulan dan enam bulan.
Kebersihan lingkungan serta fasilitas sekolah kurang diperhatikan. (Baik itu di kelas, kamar mandi, dapur, maupun area bermain anak di dalam dan di luar ruangan, terutama toilet anak dan toilet umum)	7%	Kebersihan untuk lingkungan sekolah sudah cukup terjaga, karena anak-anak yang juga sadar menjaga kebersihan sekolah dengan membuang sampah pada tempatnya. Mengenai kebersihan toilet, karena memang tipe lantainya yang sulit untuk dibersihkan dan akan mulai diperbaiki pada tahun ajaran selanjutnya.
Program <i>outing</i> (kunjungan seperti ke perpustakaan, museum, dan taman) hanya sebatas rencana saja, belum terlaksana dengan baik.	29%	Akan menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya.

(Sumber: Wawancara, 2018)

Berdasarkan Tabel I.3 diketahui kekurangan terkait Layanan Pendidikan di TK Buah Batu. Hal ini merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan pelanggan TK Telkom Buah Batu sehingga menyebabkan rendahnya jumlah pendaftar serta tidak tercapainya target siswa Telkom Buah Batu setiap tahunnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan adanya analisa kebutuhan dengan memperhatikan seluruh kebutuhan pelanggan yang belum terpenuhi sebagai langkah awal dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa TK Telkom Buah Batu.

I.2 Perumusan Masalah

Kualitas layanan yang menyebabkan tidak tercapainya target jumlah siswa pertahun diakibatkan oleh layanan yang belum baik dan belum memenuhi kebutuhan para siswa sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan salah satu cara untuk memuaskan pelanggan (Yamit, 2001). Mengetahui atribut kebutuhan yang dibutuhkan oleh calon pelanggan dan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, dengan begitu penelitian mengenai analisis kebutuhan sangat diperlukan dan kemudian akan menjadi usulan yang direkomendasikan kepada TK Telkom Buah Batu. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan TK Telkom Buah Batu adalah dengan model *Refined* Kano (Yang, 2005). Model *Refined* Kano digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih akurat mengenai atribut kualitas dari sudut pandang calon pelanggan, serta dapat membuat keputusan kualitas yang lebih tepat. Maka uraian permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah atribut kebutuhan calon pelanggan terkait Layanan TK Telkom Buah Batu berdasarkan dimensi *Education Quality*?
2. Bagaimanakah hasil pengukuran dan klasifikasi atribut kebutuhan Layanan TK Telkom Buah Batu berdasarkan tingkat kepentingan calon pelanggan dengan metode *Education Quality*?
3. Bagaimanakah hasil klasifikasi atribut kebutuhan calon pelanggan terhadap Layanan TK Telkom Buah Batu berdasarkan metode *Refined* Kano?
4. Apakah atribut kebutuhan yang harus dikembangkan dan diprioritaskan pada Layanan TK Telkom Buah Batu agar dapat menarik minat calon pelanggan dan membentuk kepuasan pelanggan, serta menjadi keunggulan kompetitif?
5. Apa saja atribut kebutuhan yang menjadi *True Customer Needs* Layanan TK Telkom Buah Batu?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan calon pelanggan terkait Layanan TK Telkom Buah Batu berdasarkan dimensi *Education Quality*.
2. Mengukur dan mengklasifikasikan atribut kebutuhan layanan pendidikan TK Telkom Buah Batu berdasarkan tingkat kepentingan calon pelanggan dengan metode *Education Quality*.
3. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan calon pelanggan terhadap layanan pendidikan TK Telkom Buah Batu berdasarkan metode *Refined Kano*.
4. Mengidentifikasi atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan dan diprioritaskan pada TK Telkom Buah Batu agar dapat menarik minat calon pelanggan dan membentuk kepuasan pelanggan, serta menjadi keunggulan kompetitif.
5. Menentukan atribut yang menjadi *True Customer Needs* layanan TK Telkom Buah Batu.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang dicantumkan agar memiliki hasil yang sesuai dengan tujuan yaitu analisis kebutuhan kualitas pelayanan TK Telkom Buah Batu. Berikut beberapa batasan penelitian, yaitu:

1. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah orang tua yang memiliki anak dengan rentang usia empat tahun sampai dengan enam tahun di wilayah Kota Bandung.
2. Rentang waktu pengumpulan data penelitian ini dimulai dari Oktober 2017 hingga April 2018.
3. Penelitian hanya sampai tahap *True Customer Needs*.
4. Penelitian hanya dilakukan pada TK Telkom Buah Batu.
5. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini untuk TK Telkom Buah Batu adalah sebagai berikut:

1. Memberikan referensi kepada TK Telkom Buah Batu terkait atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif diantara pesaing yang semakin banyak.
2. Memberikan referensi kepada TK Telkom Buah Batu terkait atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dan diadakan sehingga dapat menarik minat target pasar dan meningkatkan kepuasan pelanggan TK Telkom Buah Batu.
3. Menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya.

I.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan rincian dari sistematika penulisan pada penelitian ini:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan tinjauan pustaka atau *literature* mengenai *Education Quality* (EduQUAL) dan model Kano yang dijadikan dasar dalam proses pencarian solusi permasalahan yang diteliti di TK Telkom Buah Batu dan juga membahas mengenai hasil penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci yaitu meliputi: tahap perumusan masalah penelitian, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data, serta kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan bahasan mengenai tahapan pengumpulan data kuesioner *Education Quality* dan kuesioner Model *Refined Kano*. Bab ini juga menguraikan pembahasan terkait pengolahan data dan integrasi *Refined Kano* dengan *Education Quality* setelah semua data yang diperlukan diperoleh.

Bab V Analisis Data

Bab ini berisi bahasan terkait analisis hasil pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV. Hasil penelitian pada bab ini dapat digunakan sebagai referensi dan rekomendasi untuk Manajemen TK Telkom Buah Batu dalam perancangan layanan yang dapat menarik minat calon pelanggan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis yang menjawab tujuan awal penelitian. Pada bab ini juga berisikan saran untuk TK Telkom Buah Batu serta penelitian selanjutnya.