

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Anak prasekolah memerlukan tempat untuk belajar atau mengemban pendidikan untuk membantu memaksimalkan perkembangannya, yang termasuk salah satu tempat pendidikan prasekolah ialah taman kanak-kanak (TK). Taman kanak-kanak yang sering disebut TK adalah Lembaga Pendidikan untuk anak dengan usia 4-6 tahun. Lembaga taman kanak-kanak adalah sebuah Lembaga yang diarahkan untuk melakukan suatu kegiatan pembelajaran yang mampu meningkatkan kemampuan-kemampuan anak sejak dini agar anak bisa berkembang sesuai seperti seorang anak (Syaodih, 2003).

Sekolah merupakan salah satu sarana belajar bagi anak, sekolah atau Lembaga selalu berusaha memberi yang terbaik kepada anak dan Orang tua karena anak dan Orang tua berperan sebagai konsumen dalam ranah Pendidikan dengan begitu sekolah terus berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi anak serta Orang tua (Zahra, 2020). Maka dari itu, kualitas pelayanan sekolah sangat diperlukan, untuk meningkatkan layanan PAUD agar berkembang dengan optimal untuk menumbuhkan sikap loyal dari anak dan Orang tua. Menurut Supranto (dalam Rahman, 2019) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat musnah, tetapi lebih bisa dirasakan daripada dimiliki dan konsumen lebih bisa ikut berpartisipasi aktif kedalam proses kegunaan jasa tersebut. Dengan memberikan kualitas layanan yang baik bisa menjadi faktor utama yang sangat penting dalam meningkatkan rasa kepercayaan dan loyalitas Orang tua murid yang berperan sebagai pelanggan dari Lembaga Pendidikan, dengan begitu loyalitas serta kepercayaan Orang tua murid kepada sekolah dan juga tenaga pendidik sangat diperlukan.

Menurut Andriani (Saputri, 2013 dalam Daulay, 2018) terdapat beberapa aspek yang harus dipertimbangkan oleh Orang tua dalam memilih PAUD untuk anaknya. Aspek-aspeknya yaitu diantaranya: lokasi, keamanan, dasar pendidikan agama, disiplin atau aturan sekolah, guru, kelas, bahasa, fasilitas sekolah

kebersihan, dan metode pengajaran. Dengan begitu Lembaga PAUD harus sangat memperhatikan aspek tersebut agar mampu meningkatkan loyalitas Orang tua terhadap Lembaga PAUD yang dipilih. Menurut Notoadmojo dalam (Marjaya et al., 2019) pelatihan memiliki keterkaitan terhadap peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan yang telah memiliki jabatan ataupun tugas tertentu. Sekolah selalu berusaha dalam memberi kualitas layanan terbaik untuk anak dan Orang tua murid. Memberi Pendidikan melalui cara mengikut sertakan guru dalam pelatihan dan seminar agar menambah wawasan guru atau tenaga pendidik dalam menyediakan media pembelajaran yang menyenangkan dan ramah bagi anak, serta memberikan fasilitas bermain anak yang lengkap.

Menurut Griffin (2005) pada saat mempertahankan produk dan jasa, diperlukan konsumen yang konsisten dalam membuat produk atau jasa agar dapat bertahan dalam persaingan terutama dengan sekolah atau taman kanak-kanak lainnya. Banyaknya taman kanak-kanak disetiap daerah bisa terjadi banyak persaingan dalam mendapatkan murid. Karena itu setiap sekolah selalu mencoba untuk memberikan yang terbaik dalam mendidik siswa-siswi dengan cara melaksanakan kegiatan yang menarik untuk anak-anak, contohnya seperti perlombaan, field trip, outdoor class, dan beberapa kegiatan lainnya yang menyenangkan bagi anak.

Menurut data referensi Kemendikbud (2023) jumlah TK di Kota Bandung sebanyak 691. Dengan banyaknya ditemukan taman kanak-kanak disetiap daerah menjadikan orang tua lebih selektif dalam memilih sekolah untuk anak-anaknya. Orang tua memilih TK dengan segala pertimbangan agar orang tua dapat memberikan tempat Pendidikan terbaik dan juga layak bagi anak tetapi sesuai dengan kemampuan Orang tua.

Pada penelitian terdahulu oleh (Daulay, 2018) didapatkan hasil kepuasan orang tua terhadap kualitas pelayanan sekolah itu menyatakan puas terhadap pendidik Lembaga PAUD di salah satu TK di pekan baru, hal yang mendasarinya yaitu kebanyakan orang tua merasakan puas atas kualitas pelayanan sekolah yang diberikan sehingga meningkatnya kepercayaan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di Lembaga tersebut.

Selain penelitian diatas selanjutnya terdapat penelitian terdahulu oleh (Arigara et al., 2022) yang dilakukan di TK yang berada di Denpasar mendapatkan hasil penelitian bahwa kepercayaan sebuah kunci utama bagi Lembaga Pendidikan yang harus dibina dan dikembangkan. pada penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan kepada keputusan orang tua peserta didik kepada Lembaga, dan kepercayaan sangat berpengaruh kepada kepuasan orang tua pada Lembaga. Pada penelitian yang dilakukan (Zahra, 2020) didapatkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan sekolah dengan loyalitas Orang tua murid pada salah satu TK di kota Bandung.

Berdasarkan ringkasan dari penelitian terdahulu para peneliti lebih membahas terkait pengaruh kualitas pelayanan dan juga kepuasan orang tua terhadap layanan Pendidikan . Sehingga pada penelitian kali ini, peneliti tertarik untuk membahas terkait hubungannya kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua di salah satu Lembaga taman kanak-kanak.

Salah satu taman kanak-kanak di daerah Kota Bandung menjadi perhatian penelitian yaitu TKN Citarip yang berlokasi Jl. Kopo Komplek BTN Citarip Barat No. 2. TKN Citarip merupakan salah satu dari empat sekolah TK Negeri dibanding. Menyediakan area bermain yang aman dan ramah bagi anak area sekolah yang cukup luas sehingga anak dapat bermain lebih bebas. TK NEGERI Citarip melakukan pemeliharaan lingkungan setiap tahunnya dengan cara memeriksa kelayakan permainan yang ada, mengecat dinding agar lebih bervariasi. Pemeliharaan sekolah dilakukan agar memberikan kenyamanan kepada anak pada saat berada dilingkungan sekolah. TK Negeri Citarip memiliki 8 tenaga pengajar atau guru dan 1 kepala sekolah. TK Negeri Citarip memiliki 4 kelompok belajar yang dibagi sesuai dengan usia anak. 1 kelompok A dengan rentang usia 4-5 tahun dan 3 kelompok B dengan rentang usia 5-7 tahun. Dalam satu kelompok terdapat 10-14 anak dengan jumlah guru 2 perkelompok.

Menurut data sekolah TK Negeri Citarip pada 3 tahun terakhir dari tahun 2021-2023 terdapat peningkatan peserta didik. Banyak dari anak-anak yang bersekolah di TK Negeri Citarip mendapatkan referensi dari sodara ataupun tetangganya, bahkan menurut guru pengajar TK Negeri Citarip terdapat anak

didiknya yang dahulu sudah mempunyai anak, lalu menyekolahkan anaknya di TK Negeri Citarip.

TK NEGERI Citarip memberikan pembelajaran sesuai kepada kurikulum Pendidikan dan memberikan juga tambahan Pendidikan agama yang mendasari seluruh cakupan perkembangan yang harus anak miliki. TK NEGERI Citarip juga mengadakan ekstrakurikuler untuk anak seperti mewarnai, menari, futsal, angklung. Pada saat menangani kondisi anak, guru sangat cepat dan tanggap, contohnya ketika anak terluka, sakit, atau bertengkar dengan temennya, guru langsung memberikan tindakan. Ketika ada orang tua yang memberikan saran atau pun keluhan kepala sekolah dengan bijak menerima saran serta keluhan tersebut. Sekolah pun memberikan pelayanan yang baik kepada anak dan orang tua murid seperti sikap ramah, penyayang, dan sopan satu guru kepada anak dan orang tua murid hingga banyak orang tua yang percaya untuk menyekolahkan anaknya di TK NEGERI Citarip.

TK Negeri Citarip memiliki fasilitas Gedung dan bangunan yang digunakan sebagai sarana Pendidikan, diantaranya 1 ruang kepala sekolah, 1 ruang guru, 1 ruang TU, 1 ruang dapur, 6 ruangan kelas, 1 rumah dinas penjaga sekolah, 1 wc guru, 2 wc anak laki-laki, 2 wc anak perempuan, area wudhu, area cuci tangan, dan memiliki area lantai 2 yaitu diantaranya 1 ruang baguna, ruang bermain anak, mushola, 2 wc guru, Gudang. Sekolah juga menyediakan permainan indoor dan outdoor yang dapat membantu mengembangkan perkembangan motoric, Bahasa, dan sosial anak misalnya seperti area jembatan mini, jungkat-jungkit, mainan ketangkasan memanjat, ayunan, seluncuran, mainan dramatisasi, mainan puzzle, dll.

TK Negeri Citarip memiliki banyak kegiatan pembiasaan yang baik bagi anak seperti upacara, senam pagi, perilaku hidup sehat dan bersih, ikrar pagi, hapalan surat-surat pendek, membaca asmaul husnah Bersama, makan siang bersama, baca tulis iqro, jumat berbagi, nonton bersama, solat dhuha bersama, mengenal hadist, test psikologi, dan merayakan hari-hari besar. Dan sekolah juga memiliki agenda kegiatan field trip ke beberapa destinasi.

TK Negeri Citarip telah berdiri sejak tahun 1979 hingga saat ini, dengan waktu berdiri yang cukup lama tandanya TK Negeri Citarip telah memberikan

pelayanan yang baik kepada peserta didik dan orang tua. Dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik TK Negeri Citarip mampu menjaga kepercayaan serta loyalitas dari setiap Orang tua murid kepada Lembaga setiap tahunnya. Berdasarkan dari data lapangan yang didapat beberapa Orang tua murid yang memberikan rekomendasi kepada saudara atau temannya mengenai TK dilingkungannya. Terdapat 8 dari 10 Orang tua murid yang mengikuti seluruh kegiatan yang diselenggarakan oleh sekolah selama tahun ajaran berlangsung. Terdapat juga beberapa Orang tua murid yang kembali menyekolahkan anaknya di TK Negeri Citarip walaupun ada Lembaga TK yang berada lebih dekat dengan rumahnya, dengan alasan kualitas Pendidikan bagi anak lebih bagus dibanding dengan TK yang ada di sekitar rumahnya.

Menurut (Parasuraman A Parsu et al., 1988) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa ialah kualitas jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Ketika memilih sekolah untuk anak, orang tua memiliki banyak pertimbangan agar anak mendapat Pendidikan yang baik serta pelayanan yang maksimal dari sekolah, terdapat 4 dari 10 orang tua murid yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sekolah yang diberikan oleh TK NEGERI Citarip sudah sesuai dengan harapan orang tua murid karena kualitas pelayanan sekolah dirasakan secara langsung, seperti anak mendapatkan pengajaran yang baik, terdapat kegiatan sekolah yang menunjang pengetahuan anak, serta tenaga pendidik dan guru yang ramah dan sopan kepada anak dan orang tua murid. Namun 6 dari 10 orang tua murid mengatakan bahwa kualitas pelayanan sekolah yang diberikan TK Negeri Citarip masih belum sesuai dengan harapan mereka hal itu dipengaruhi karena terdapat beberapa program sekolah yang terlaksana secara mendadak tidak sesuai timeline, tingkat pengawasan guru terhadap anak kurang, respon guru kepada orang tua murid yang kurang, kegiatan belajar mengajar yang terkadang kurang terpantau.

Menurut Griffin (2005) ada dua faktor sangat penting dalam loyalitas konsumen yaitu ketertarikan yang tinggi terhadap sebuah jasa tertentu dan pembelian yang berulang. Dalam hal ini orang tua di TK Negeri Citarip memiliki loyalitas yang tinggi akan menyekolahkan kembali anaknya di TK Negeri Citarip, pembelian berulang atau pendaftaran berulang tidak hanya pada menyekolahkan kembali anak-anak di tempat yang sama, melalui mengikuti program sekolah yang

tidak wajib, seperti kegiatan outboard, fieldtrip, menandakan bahwa orang tua melakukan pembelian berulang dari penyediaan jasa sekolah.

Melihat berbagai permasalahan yang telah terjadi dalam lingkup dunia Pendidikan, dengan begitu peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Loyalitas Orang Tua Murid di TK Negeri C Kota Bandung”**. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang TK Negeri Citarip berikan terhadap meningkatnya loyalitas Orang tua murid di TK tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, di buat beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Gambaran Kualitas Pelayanan Sekolah yang dirasakan orang tua murid di TK Negeri Citarip?
2. Bagaimana Gambaran Loyalitas orang tua murid kepada TK Negeri Citarip?
3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan sekolah di TK Negeri Citarip terhadap tingkat loyalitas orang tua?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Sekolah di TK Negeri Citarip.
2. Gambatan Loyalitas orang tua murid kepada TK Negeri Citarip.
3. Hubungan kualitas pelayanan sekolah terhadap loyalitas orang tua murid di TK Negeri Citarip.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dibuat, maka manfaat dari penelitian ini ialah, sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Bagi Orang tua

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada orang tua murid dalam memilih TK untuk menyekolahkan anaknya. Orang tua dapat memilih TK untuk anaknya dengan memperhatikan kualitas pelayanan Pendidikan yang diberikan oleh Lembaga TK. Dan bagi calon orang tua

murid dapat memperhatikan seberapa besar tingkat loyalitas orang tua murid terhadap Lembaga tersebut.

1.4.2 Manfaat Bagi Sekolah

Bagi kepala sekolah, pengurus, ataupun pendidik Lembaga Pendidikan taman kanak-kanak, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan mengenai hubungan kualitas pelayanan Pendidikan yang diberikan terhadap loyalitas orang tua murid di TK Negeri Citarip

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan Pendidikan dan loyalitas konsumen dalam dunia Pendidikan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Berikut ini merupakan sistematika penulisan karya tulis ilmiah dari ke V BAB :

- 1.5.1 BAB I Pendahuluan, pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai latar belakang penelitian dan selanjutnya akan mencakup permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan Pendidikan dengan loyalitas orang tua murid.
- 1.5.2 BAB II Kajian Pustaka, pada bab ini pembahasan dibagi kedalam beberapa bagian utama, dan kemudian selanjutnya pada bagian utama terdapat pembahasan terkait masing-masing topik. Bab ini menjelaskan terkait dengan teori yang berkaitan dengan topik dari penelitian dan variable penelitian.
- 1.5.3 BAB III Metode Penelitian, pada bab ini membahas mengenai penguraian dari metode penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, seperti jenis dan desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, isu etik, hingga Teknik analisis data.
- 1.5.4 BAB IV Hasil dan Pembahasan, pada bab ini peneliti menguraikan hasil penelitian serta pembahasan mengenai hubungan kualitas pelayanan Pendidikan terhadap loyalitas orang tua murid.
- 1.5.5 BAB V Simpulan, Implikasi, Rekomendasi, pada bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan berupa jawaban dari

masalah yang telah dirumuskan pada BAB I. selanjutnya saran dan rekomendasi bagi orang tua, sekolah, dan peneliti selanjutnya yang akan membahas topik yang relevan.