

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan hanya ditinjau dari aspek sosial pada awalnya, akan tetapi kini paradigma itu telah perlahan bergeser menuju aspek komersial dengan memandang pendidikan selayaknya sebuah korporasi. Lembaga yang bergerak pada bidang pendidikan dimaknai sebagai sebuah unit yang memproduksi jasa pendidikan untuk dikonsumsi (Mundir, 2016). Pelanggan jasa pendidikan sadar dan menginginkan kepuasan atas jasa yang hendak mereka konsumsi.

Produk dari Lembaga pendidikan terdiri dari jasa lulusan dan kependidikan. Dalam hal ini jasa kependidikan terdiri dari kurikuler, ekstrakurikuler, penelitian dan pengembangan. Produk Lembaga pendidikan idealnya beriringan dengan keinginan pasar berdasarkan kondisi dan kemampuannya dalam memperoleh jasa kependidikan (Rusdiana, 2015).

Lembaga pendidikan dianggap berkualitas apabila dapat menjawab kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang bersumber dari impresi atas elaborasi ekspektasi dan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler dalam Bachrudin, 2015). Kepuasan pelanggan lembaga pendidikan bergantung pada kualitas dengan cara melakukan penjaminan mutu. Penjaminan mutu dirancang untuk memberikan jaminan atas tahapan produksi jasa tepat dengan kualitas yang sudah di standardisasi (Edward Sallis, 2008).

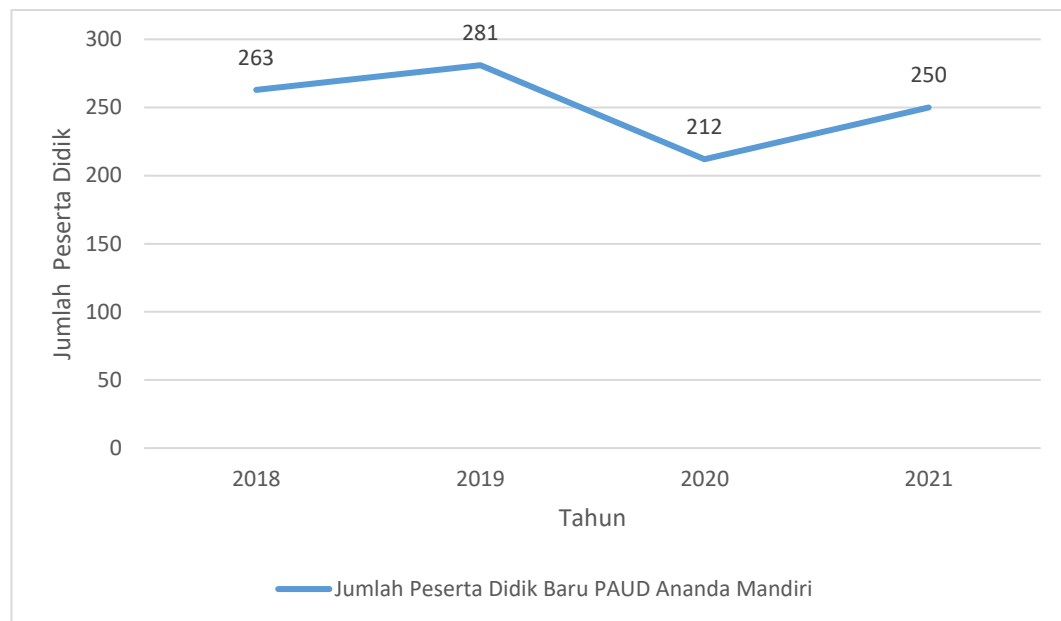
Kepuasan dari orang tua peserta didik adalah faktor yang penting pada proses pengembangan sistem layanan yang responsif terhadap apa yang pelanggan butuh, oleh karena itu pemenuhan ekspektasi pelanggan mesti diberikan melalui pelayanan yang relevan. Lembaga pendidikan juga mesti memberikan kepuasan pada pelanggannya dengan konsisten dan kontinu. Pendidikan sebagai jasa bertujuan memberikan kepuasan pada orang tua yang mengonsumsi jasa secara eksternal dan peserta didik mengonsumsi secara internal. (Tika Nirmala, 2020). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, merupakan komponen utama yang mesti dipertanggungjawabkan untuk menggapai peningkatan target perusahaan.

Raihan Nur Yaqin, 2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI ANANDA MANDIRI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Komponen tersebut mesti secara kontinu ditingkatkan, bukan hanya pada perusahaan-perusahaan komersial yang berorientasi pada keuntungan semata, melainkan pada Lembaga maupun perusahaan yang bergerak pada sektor edukasi mengingat dunia pendidikan domestik yang terus berkembang, hal tersebut ditandai dengan maraknya sekolah-sekolah yang berdiri dengan taraf nasional dan global (Sanjaya, 2020).



Gambar 1.1 Data Peserta Didik Baru Ananda Mandiri

Berdasarkan jumlah peserta didik baru yang melakukan pendaftaran menggambarkan grafik yang fluktuatif pada jangka waktu empat tahun terakhir, 263 peserta didik baru di tahun 2018, kemudian terjadi penurunan ditahun berikutnya yaitu 281 peserta didik di tahun 2019 dan pada tahun 2020 terjadi kenaikan jumlah peserta didik baru yaitu hingga 212 peserta didik baru yang mendaftar dan yang terbaru pada tahun ajaran 2021 mengalami penurunan kembali dari tahun sebelumnya yaitu 250 peserta didik baru. Hal tersebut terjadi karena dipengaruhi salah satunya oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga kepada konsumennya yaitu orang tua peserta didik.

Peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas agar dapat sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini akan menguntungkan pihak lembaga pendidikan karena hasil evaluasi kuesioner ini

dapat dijadikan pedoman peningkatan kualitas pelayanan lembaga pendidikan tersebut (Nurholifatu Masruroh, 2020). Pelanggan dari lembaga pendidikan tersebut akan merasa puas dengan layanan yang diberikan kepada mereka.

Kepuasan konsumen senantiasa menjadi suatu keharusan bagi setiap perusahaan khususnya usaha kuliner dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak perusahaan yang sudah memahami arti pentingnya kepuasan konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi para konsumennya. Kotler dan Keller (2012) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan yang mereka inginkan oleh pelayanan yang berkualitas.

Secara umum dapat dikatakan bahwa timbulnya ketidakpuasan dari pelanggan dikarenakan oleh (Ara dan Imam 2012):

1. Tidak sesuai dengan harapan dengan kenyataan yang dialaminya.
2. Ketidakpuasan dalam pelayanan selama proses menikmati jasa.
3. Perilaku personil kurang memuaskan.
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang.
5. Ongkos terlalu tinggi, karena jarak, waktu dan harga terlalu tinggi
6. Promosi tidak sesuai dengan kenyataan.

Oleh karena itu kepuasan pelanggan jasa pendidikan harus selalu diperhatikan, yakni dengan mengetahui harapan pelanggan dan dengan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga apabila memberikan kualitas layanan yang baik tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Lembaga Ananda Mandiri sebagai lembaga yang memberikan layanan di bidang jasa pendidikan tidak terlepas dari adanya kendala dalam beberapa segi. Dilihat dari berbagai segi, yakni mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan sampai berbagai fasilitas dan pendidik. Dilihat dari segi fisik bangunan Lembaga Ananda Mandiri sudah memiliki gedung, meskipun masih ada kendala yaitu: gedung TK berada di lingkungan teras masjid Al-Ihsan. Dilihat dari segi fasilitas, TK sudah mempunyai fasilitas yang baik, yaitu dengan adanya arena bermain dan perlengkapan belajar.

Lembaga Ananda Mandiri merupakan Lembaga yang cukup berprestasi. sejak didirikan pada bulan April tahun 2006 memperoleh predikat sebagai Juara Nasional dari Kemdiknas pada Tahun 2010 serta memperoleh Akreditasi dari BAN- {NFI pada Tahun 2011}. Sebagai penyelenggara layanan pendidikan anak usia dini selama enam belas tahun lebih mesti bisa menjaga mutu pelayanan untuk memberikan kepuasan pada orang tua sebagai pelanggan.

Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian untuk mengukur sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Lembaga Ananda Mandiri terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan serta faktor yang mempengaruhi. Berdasarkan fenomena ini maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri”**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada penjabaran latar belakang penelitian yang ada maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti susun, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sesuai dengan pertanyaan masalah yang telah ada, maka tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan:

1. Untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri?
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri terhadap kepuasan pelanggan?

1.4 Kegunaan Penelitian

Berikut merupakan kegunaan penelitian secara teoritis dan praktis dari penelitian ini :

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dalam keilmuan kewirausahaan secara luas, juga mampu menjadi bahan pembahasan yang berkelanjutan terkhusus dalam bidang kewirausahaan pendidikan yang tengah berkembang seiring perkembangan zaman.

1. Dalam akademik, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang kualitas pelayanan dan segala komponen yang mempengaruhinya.
2. Manfaat bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam menerapkan pengetahuan mengenai penelitian ini.

3. Manfaat bagi pembaca, diharapkan dapat dijadikan acuan data awal untuk mendapatkan data-data yang lainnya yang lebih komprehensif di dalam penelitian yang bersangkutan dengan pokok bahasan dalam penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Manfaat bagi Lembaga , hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan acuan kepada pihak Lembaga dalam mengembangkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan orang tua peserta didik.

2. Manfaat bagi pembaca, diharapkan dapat dijadikan acuan data awal untuk mendapatkan data-data yang lainnya yang lebih komprehensif di dalam penelitian yang bersangkutan dengan pokok bahasan dalam penelitian ini.