

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 1, Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan upaya pembinaan yang ditujukan kepada anak sejak lahir sampai dengan usia enam tahun, yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut yang diselenggarakan pada jalur formal, nonformal, dan informal.

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. Dan, untuk pendidikan jalur informal pada pendidikan keluarga atau pendidikan yang diselenggarakan oleh lingkungan, bagi orangtua yang mempunyai anak usia dari satu tahun sampai enam tahun. Pendidikan Anak Usia Dini dapat membantu orang tua mengajarkan ilmu pengetahuan melalui pendekatan nilai budi bahasa, agama, sosial, emosional, fisik, motorik, kognitif, bahasa, seni, dan kemandirian.

TK adalah jenjang pendidikan formal pertama yang memasuki anak usia 4-6 tahun. Pendidikan TK adalah pendidikan yang berguna untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani anak didik diluar lingkungan keluarga sebelum memasuki pendidikan dasar (Pendidikan Prasekolah, 1990)

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 posisis 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 didaerah Jawa Barat.

Tabel I.2 Penyebaran TK pada setiap kecamatan yang ada di Bandung

NO	Jumlah TK	Kecamatan
1	37	Daeyuhkolot
2	53	Margahayu
3	42	Bojongsoang
4	33	Margaasih
5	32	Pamaungpauk
6	51	Katapang
7	86	Baleendah
8	50	Banjaran
9	42	Soreang
10	69	Ciparay
11	20	Kutawaringin

Sumber: Dinas Kemendikbud (2016)

Tabel I.2 Penyebaran TK pada setiap kecamatan yang ada di Bandung (Lanjutan)

NO	Jumlah TK	Kecamatan
12	44	Arjadari
13	37	Cakuang
14	41	Cimaung
15	43	Majalaya
16	18	Solokanjeruk
17	23	Cilengkrang
18	24	Cimayan
19	45	Pacet
20	84	Cileunyi
21	28	Pasirjambu
22	83	Rancaengke
23	28	Paseh
24	26	Ciwidey
25	17	Ibun
26	38	Cicalengka
27	23	Cikancung
28	40	Pangalengan
29	18	Nagreg
30	15	Rancabali
31	26	Kertasari

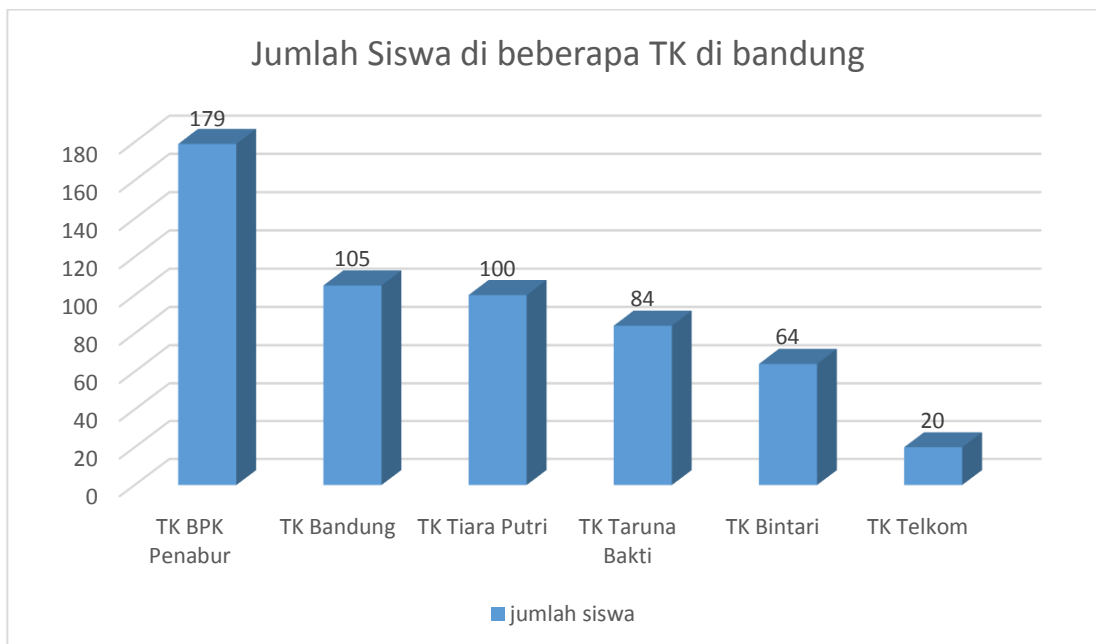
Sumber: Dinas Kemendikbud (2016)

Berdasarkan Tabel I.2 penyebaran Lembaga TK pada tahun 2016 tersebar di 31 kecamatan yang ada di kota Bandung, dengan jumlah 1,216. Objek penelitian yang diteliti berada di kecamatan Dayeuh Kolot. Potensi yang menjadi pesaing pada objek penelitian berdasarkan jarak ataupun lokasi yang terdekat adalah tiga kecamatan. Tiga kecamatan yang menjadi potensi pesaing adalah kecamatan margahayu, Bojongsoang, dan Margaasih. Untuk di kecamatan Dayeuh Kolot terdapat 37 lembaga TK yang menjadi pesaing, sedangkan untuk tiga kecamatan terdekat yang menjadi pesaing sebesar 128 TK.

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 Sandhy 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 1.3.

Tabel I. 3 Perbandingan Kondisi TK Sandhy Putra dengan Standar Pemerintah

Permendikbud RI No. 137 Tahun 2014	Kondisi Eksisting TK Sandhy Putra	Sumber	Tanggapan Manajemen TK Sandhy Putra
Menggunakan Kurikulum 2013	Menggunakan Kurikulum 2013 dan Kurikulum pihak manajemen	Pasal 10	
Memiliki Luas lahan minimal sebesar 300 M ²	Luas lahan 200 M ² 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 ²	Memiliki Ruang Kelas dengan Rasio 3M ²	Pasal 32	
Memiliki kelas yang aman dan nyaman	Memiliki Ruangan kelas yang bocor	Pasal 31	Pihak manajemen merasa TK Sandhy Putra memiliki kelas yang cukup nyaman, namun tidak mengetahui jika terjadi kerusakan.
Memiliki Ruang Guru	Memiliki Ruangan Guru	Pasal 32	
Memiliki Ruangan Kepala Sekolah	Memiliki Ruangan Kepala Sekolah	Pasal 32	
Memiliki Ruang UKS	Tidak memiliki ruangan UKS	Pasal 32	Pihak manajemen merasa saat ini TK Sandhy Putra belum ada kepentingan kebutuhan untuk layanan
Memiliki alat permainan edukatif yang aman dan nyaman	Memiliki alat permainan edukatif yang aman dan nyaman	Pasal 32	

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

Tabel I. 3 Perbandingan Kondisi TK Sandhy Putra dengan Standar Pemerintah (Lanjutan)

Permendikbud RI No. 137 Tahun 2014	Kondisi Eksisting TK Sandhy Putra	Sumber	Tanggapan Managemen TK Sandhy Putra
Memiliki fasilitas bermain di dalam maupun di luar ruangan yang aman dan sehat	Untuk fasilitas didalam ruangan (seperti computer hanya terdapat satu dan kondisinya rusak)	Pasal 32	Pihak manajemen merasa sudah memberikan fasilitas tambahan yang baik.
Memiliki Ruang Perpustakaan	Tidak memiliki ruang perpustakaan	Pasal 32	Pihak manajemen merasa saat ini TK Sandhy Putra tidak membutuhkan ruang tambahan untuk perpustakaan, sehingga menyatukannya dengan ruangan belajar
Memiliki tempat sampah yang tertutup dan tercemar	Tidak memiliki tempat sampah yang tertutup	Pasal 32	Pihak manajemen merasa sudah memberikan fasilitas kebersihan yang baik.
Waktu belajar minimal 150 menit	Memiliki waktu belajar 180 menit (dimulai dari jam 08.00 sampai jam 11.00)	Pasal 32	

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

Berdasarkan tabel I.3 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 professional, 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.

I.2 Perumusan Masalah

Penelitian mengenai peningkatan layanan, diperlukan oleh TK Sandhy Putra untuk membantu agar memenuhi kepuasan pelanggan dan mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan *customer needs* guna memuaskan pelanggan dan menerjemahkan *customer needs* menjadi target desain (Aka, 1990). Pada penelitian ini, data kebutuhan pelanggan merupakan *input* QFD didapatkan dari penelitian terpisah yang sudah dilakukan sebelumnya menggunakan integrasi *EduQUAL* pada pendidikan TK dan Model Kano. Integrasi gabungan antara *EduQUAL* dengan *Refine* Kano pada pendidikan TK menjadi inputan QFD yang akan memberikan langkah-langkah sistematis dan operasional dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas atas atribut-atribut tersebut. Berikut merupakan rumusan masalah berdasarkan permasalahan yang ada :

1. Apa saja karakteristik teknis yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan TK Sandhy Putra berdasarkan *customer needs* yang didapatkan dari hasil Model Kano?
2. Apa saja *critical part* yang akan digunakan untuk meningkatkan kualitas TK Sandy Putra ?
3. Bagaimana rekomendasi untuk peningkatan kualitas TK Sandhy Putra dalam memenuhi kebutuhan pelanggan?

I.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis TK Sandhy Putra berdasarkan *true customer needs* yang didapatkan dari Model Kano untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Mengidentifikasi *critical part* untuk meningkatkan kualitas TK Sandhy Putra

3. Merekomendasikan langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas TK Sandhy Putra.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian mengenai peningkatan fasilitas pada TK Sandhy Putra adalah sebagai berikut :

1. Survei dilakukan di Kota Bandung
2. Penerapan metode QFD hanya sampai iterasi dua (*Part Deployment Matrix*)
3. Komparasi dilakukan dengan dua kompetitor.
4. Penelitian tidak sampai tahap implementasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dapat diberikan kepada TK Sandhy Putra adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan Layanan pendidikan yang dapat membantu TK Sandhy Putra dalam upaya mencapai target
2. Memberikan ide pengembangan layanan kepada TK Sandhy Putra.

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan membahas mengenai tinjauan pustaka atau literatur. Literatur yang relevan tentang metode-metode yang digunakan dan perbandingannya dengan metode lain.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci. Dengan mengikuti tahap- tahap yang sesuai. Langkah pertama dengan mengumpulkan data, kemudian melakukan pengolahan dengan menggunakan metode QFD iterasi satu (*House of Quality*), pengembangan konsep dan membuat *Part Deployment*. Hasil *Part Deployment* akan dilakukan analisis, sehingga akan menghasilkan kesimpulan dan saran pada TK Sandhy Putra.

Bab IV Pengolahan Data

Pada bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah penelitian secara rinci. Pengolahan data QFD iterasi satu (*House of Quality*) mencakup pembuatan matriks perencanaan yang mencakup penentuan nilai *adjusted importance*, pembuatan karakteristik teknis dan pembuatan matriks korelasi antar karakteristik teknis. QFD iterasi dua membuat *critical part* matriks korelasi antara *critical part* dengan karakteristik teknis serta pembuatan matriks teknis

Bab V Analisis Data

Pada bab ini mengenai analisis yang dilakukan terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya . Hasil penelitian pada bab ini dapat digunakan sebagai referensi dan rekomendasi untuk Manajemen TK Sandhy Putra dalam perancangan layanan yang dapat menarik minat serta membentuk kepuasan target baru.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Menjelaskan mengenai hasil penelitian secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan beberapa poin terkait dengan tujuan awal yang dilakukan pada penelitian ini.