

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Anak usia dini adalah kelompok anak yang berada dalam proses pertumbuhan dan perkembangan unik. Anak memiliki pola pertumbuhan dan perkembangan (koordinasi motorik halus dan kasar), daya pikir, daya cipta, bahasa dan komunikasi, yang tercakup dalam kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ) atau kecerdasan agama atau religius (RQ), sesuai dengan tingkat pertumbuhan dan perkembangan anak. Pertumbuhan dan perkembangan anak usia dini perlu diarahkan pada peletakan dasar-dasar yang tepat bagi pertumbuhan dan perkembangan manusia seutuhnya (Mansur, 2011).

Perkembangan Taman Kanak-kanak (TK) di Indonesia cukup pesat. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah TK yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Berikut ini merupakan perbandingan jumlah TK antar provinsi di Pulau Jawa dan diurutkan berdasarkan jumlah TK terbanyak.

Tabel I.1 Perbandingan Jumlah TK di Pulau Jawa

No	Provinsi	2014/2015			2015/2016			2016/2017		
		Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah	Negeri	Swasta	Jumlah
1	DKI Jakarta	10	1467	1477	23	2272	2295	22	2446	2468
2	Jawa Barat	139	7281	7420	109	8010	8119	99	8346	8445
3	Banten	61	1723	1784	67	1956	2023	63	2046	2109
4	Jawa Tengah	145	13419	13564	150	13940	14090	149	13864	14013
5	DI Yogyakarta	41	2080	2121	42	2094	2136	39	2099	2138
6	Jawa Timur	196	16528	16724	165	17998	18163	148	18006	18154
Total		592	42498	43090	556	46270	46826	520	46807	47327

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Sekretariat Jendral Pusat Data dan Statistik Pendidikan (2017)

Berdasarkan Tabel I.1, pada periode 2014/2015 Provinsi Jawa Barat berada pada posisi ketiga dengan jumlah lembaga TK yaitu 8.445 sekolah. Setiap tahunnya terdapat peningkatan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persaingan antara lembaga TK di Jawa Barat. Berikut ini merupakan penyebaran TK yang ada di wilayah Kota Bandung dan sekitarnya.

Tabel I.2 Jumlah TK di Kota Bandung

No	Kecamatan	Jumlah TK
1	Bandung Kulon	17
2	Babakan Ciparay	12
3	Bojong Loa Kaler	18
4	Bojong Loa Kidul	10
5	Astanaanyar	14
6	Regol	16
7	Lengkong	20
8	Bandung Kidul	10
9	Buahbatu	16
10	Rancasari	22
11	Cibiru	11
12	Ujungberung	17
13	Arcamanik	18
14	Kiaracondong	20
15	Batununggal	14
16	Sumur Bandung	10
17	Andir	19
18	Cicendo	22
19	Bandung Wetan	15
20	Cibeunying Kidul	27
21	Cibeunying Kaler	17
22	Coblong	28
23	Sukajadi	15
24	Sukasari	20
25	Cidadap	11
26	Gedebage	10
27	Panyileukan	11
28	Cinambo	6
29	Mandalajati	15
30	Antapani	13
	Total	474

Sumber: Kemendikbud (2017)

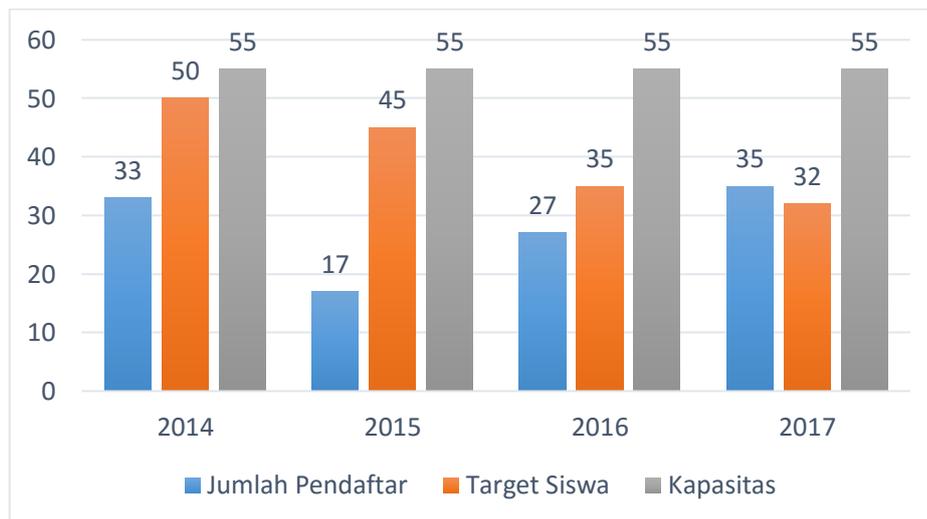
Berdasarkan data pada Tabel I.2, jumlah TK di Kota Bandung adalah 474 lembaga. Objek dalam penelitian ini berada pada Kecamatan Lengkong. Jumlah TK pada Kecamatan Lengkong adalah 20 lembaga. Jumlah ini cukup banyak dibandingkan dengan jumlah TK pada kecamatan lainnya. Hal ini semakin memperkuat persaingan yang terjadi bagi objek penelitian.

Objek dalam penelitian ini merupakan TK Telkom. TK Telkom merupakan sekolah untuk anak usia dini yang tergabung dalam Telkom Schools dan dikelola oleh

Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). TK Telkom memiliki visi yaitu menjadi lembaga pendidikan usia dini dengan standar mutu untuk membentuk insan berkarakter unggul. Terdapat 32 sekolah TK Telkom yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada wilayah Kota Bandung dan sekitarnya, terdapat empat sekolah dan salah satunya merupakan TK Telkom Buah Batu.

TK Telkom Buah Batu terletak pada Jalan BKR No.11 Bandung dan telah berdiri sejak tahun 2009 dengan nama awalnya yaitu TK Sandhy Putra. TK Telkom mulai melakukan *rebranding* sebagai TK dengan segmen pasar kalangan menengah ke atas yaitu pada tahun 2017. Sekolah ini memiliki tiga jenis kelas, yaitu Kelompok Bermain, TK A, dan TK B.

Berdasarkan wawancara pendahuluan dengan para orang tua yang memiliki anak usia dini bahwa nama TK Telkom Buah Batu belum terlalu dikenal. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pendaftar TK Telkom Buah Batu dari tahun 2014-2017. Berikut merupakan grafik jumlah pendaftar TK Telkom Buah Batu.



Gambar I.1 Jumlah Pendaftar TK Telkom Buah Batu Tahun 2014-2017

Pada Gambar 1.1 jumlah pendaftar telah memenuhi target pada tahun 2017. Hal ini dikarenakan pihak TK Telkom Buah Batu menetapkan penurunan jumlah target pendaftar yang signifikan setiap tahunnya mulai dari 50 siswa pada tahun 2014 hingga 32 siswa pada tahun 2017. TK Telkom Buah Batu memiliki jumlah siswa yang masih tergolong sedikit karena sekolah ini memiliki kapasitas hingga 55 siswa, sehingga jumlah siswa masih dapat ditingkatkan.

Jumlah pendaftar yang masih tergolong sedikit disebabkan oleh program dan fasilitas yang ditawarkan oleh TK Telkom Buah Batu tidak memenuhi keinginan orang tua siswa. Berdasarkan hasil wawancara, faktor-faktor yang menjadi pertimbangan orang tua dalam memilih sekolah bagi anak usia dini adalah visi dan misi sekolah, kurikulum pembelajaran, alternatif aktivitas, sarana fisik, ketertiban dan kebersihan sekolah, profil pendidik, porsi pendidikan agama, prestasi dan keberhasilan alumni, lokasi sekolah dan lingkungan, dan ketrampilan skolastik.

TK Telkom Buah Batu memiliki *branding* sebagai *Integrated Islamic Early Childhood School*. Namun berdasarkan hasil kuesioner kepuasan pelanggan TK Telkom Buah Batu, orang tua mengeluhkan tentang pendidikan islam yang belum terlalu berdampak pada para siswa TK Telkom Buah Batu.

Dalam persaingannya TK Telkom Buah Batu memiliki beberapa kompetitor dan salah satunya adalah TK Binekas. Berdasarkan *perceptul mapping*, TK Telkom Buah Batu dengan TK Bhinekas berada dalam posisi yang berdekatan, sehingga keduanya memiliki kemiripan dan terjadi persaingan secara langsung. TK Binekas merupakan TK yang baru dirilis sejak tahun 2014 namun memiliki perkembangan yang cepat dan baik. Jumlah pendaftar TK Binekas selalu melebihi kapasitas siswa pada TK tersebut, yaitu 80 siswa.

Tabel I.3 Studi Komparasi dengan Kompetitor

Komplain	Kondisi TK Telkom Buah Batu	Kondisi TK Binekas
Fasilitas	Kebersihan fasilitas kurang diperhatikan	Kebersihan fasilitas selalu diperhatikan
Komunikasi	Buku komunikasi orang tua dan guru tidak dilengkapi secara rutin sehingga komunikasi menjadi kurang lancar	Buku komunikasi orang tua rutin diisi
Program Pembelajaran	Kegiatan <i>outing</i> yang tidak berjalan sesuai rencana	Kegiatan <i>outing</i> dilakukan secara rutin dan sesuai dengan jadwal

(Sumber: Survei Pendahuluan, 2017)

Hasil survei pendahuluan diperoleh melalui observasi dan *depth interview* dengan responden orang tua siswa TK Telkom Buah Batu dan TK Binekas. Dari hasil studi komparasi antara TK Telkom Buah Batu dan TK Binekas, kondisi eksisting memiliki kekurangan pada fasilitas, komunikasi, dan program pembelajaran, sehingga program eksisting perlu dilakukan perbaikan dengan mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan dengan kemampuan objek. Hasil tersebut akan menjadi *input* untuk menghasilkan karakteristik teknis dan *critical part* untuk pengembangan pada penelitian ini.

Berdasarkan permasalahan yang dialami, TK Telkom Buah Batu harus melakukan perbaikan pada kualitas penyelenggaraan layanan pendidikan sehingga dapat memenangkan kompetisi dengan kompetitornya.

I.2 Perumusan Masalah

Pada penelitian ini dilakukan pengembangan peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada TK Telkom Buah Batu untuk mengetahui kebutuhan dari orang tua dalam memilih sekolah untuk anak usia dini. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD bertujuan untuk meningkatkan kualitas berdasarkan *customer needs* yang berguna untuk memuaskan pelanggan dan menerjemakan *customer needs* menjadi target desain (Akao, 1996). Penelitian ini menggunakan *input* dari penelitian sebelumnya tentang Analisis Kebutuhan Layanan Pendidikan TK Telkom Buah Batu Menggunakan *Integrasi Education Quality* dan *Refined Kano*. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik teknis yang didapatkan berdasarkan *customer needs* pada TK Telkom Buah Batu?
2. Apa saja *critical part* yang perlu untuk diprioritaskan dalam pengembangan kualitas pelayanan pendidikan pada TK Telkom Buah Batu?
3. Bagaimana rekomendasi yang tepat dalam pengembangan kualitas pelayanan pendidikan pada TK Telkom Buah Batu?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas tujuan penelitian pengembangan kualitas TK Telkom Buah Batu adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknik yang didapatkan berdasarkan *customer needs* pada TK Telkom Buah Batu.
2. Mengidentifikasi *critical part* yang perlu diprioritaskan dalam pengembangan pelayanan pendidikan pada TK Telkom Buah Batu.
3. Membuat rekomendasi yang sesuai untuk pengembangan pelayanan pendidikan pada TK Telkom Buah Batu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian mengenai TK Telkom adalah sebagai berikut:

1. *Customer needs* TK Telkom Buah Batu berdasarkan penelitian sebelumnya dengan menggunakan integrasi *Education Quality* dan *Refined Kano*
2. Penelitian ini dilakukan hingga iterasi dua.
3. Penelitian ini tidak dilakukan hingga tahap implementasi pada perusahaan.
4. Survei dilakukan di Kota Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dapat memberikan evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan layanan pendidikan pada TK Telkom Buah Batu.
2. Dapat memberikan rekomendasi mengenai pengembangan yang harus dilakukan TK Telkom Buah Batu untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan pendidikan.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini dijelaskan literatur yang relevan mengenai metode peningkatan kualitas dan teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan TK Telkom Buah Batu, yaitu perbandingan metode peningkatan kualitas, metode *Quality Function Deployment* (QFD), dan juga penelitian terdahulu.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data yang dilakukan dengan membuat QFD iterasi satu (*House of Quality*), pengembangan konsep (*Concept Development*), dan membuat QFD iterasi dua (*Part Deployment*) yang dianalisis dan dilanjutkan ke dalam tahap pemberian rekomendasi, serta tahap kesimpulan dan saran.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan langkah penelitian dengan rinci meliputi pengumpulan data yaitu pengodean terhadap *true customer needs* TK Telkom Buah Batu, pengolahan data QFD iterasi satu yang berisi pembuatan matriks perencanaan dengan mencakup nilai *adjusted importance*, pembuatan karakteristik teknis, penentuan kekuatan hubungan antara *true customer needs* dengan karakteristik teknis, pembuatan matriks korelasi antar karakteristik teknis dan pembuatan matriks teknis yang mencakup nilai *probability*, satuan, target, *current situation*, *competitive benchmark*, *column weight* dan *ranking* pada TK Telkom Buah Batu. Pada tahap selanjutnya dibuat beberapa alternatif konsep atau pengembangan konsep (*Concept Development*). QFD pada iterasi dua (*Part Deployment Matrix*) yaitu pembuatan *critical part*, matriks korelasi antara karakteristik teknis dengan *critical part*, serta pembuatan matriks karakteristik teknis TK Telkom Buah Batu.

Bab V Analisis Data

Pada bab ini dijelaskan tentang analisis yang dilakukan terhadap pengumpulan dan pengolahan data yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Masing-masing langkah dianalisis lebih detail. Langkah berikutnya dibuat perumusan rekomendasi untuk TK Telkom Buah Batu.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian secara keseluruhan sehingga dapat disimpulkan beberapa poin terkait dengan tujuan awal yang dilakukan pada penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode QFD untuk TK Telkom Buah Batu.