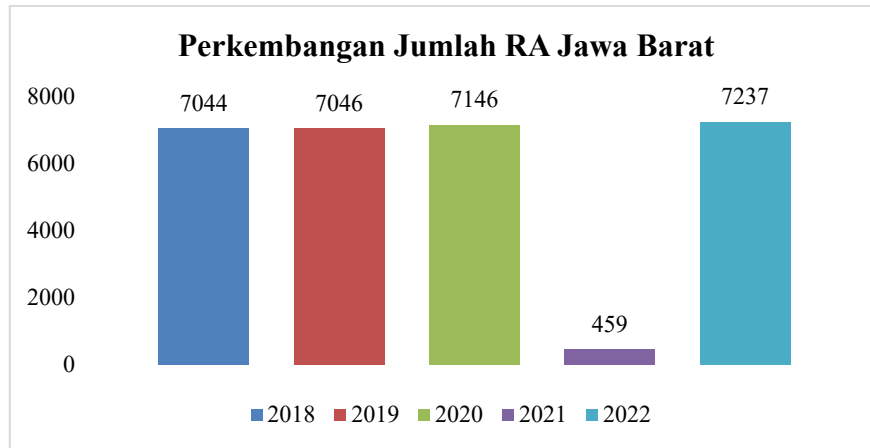


## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) adalah suatu upaya pembinaan yang ditunjukkan untuk anak yang dimulai sejak lahir hingga usia enam tahun dan dilakukan dengan memberikan rangsangan pendidikan dapat membantu pertumbuhan perkembangan jasmani serta rohani agar anak mempunyai kesiapan ketika memasuki pendidikan tingkat lanjut (Pasal 1 Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional). Pada Tahun 2019 penyerapan PAUD di daerah Jawa Barat sebesar 11%. Data tersebut menunjukkan bahwa dari sekitar 9.000.000 anak hanya sekitar 900.000 anak yang terlayani pendidikan usia dini di Jawa Barat (Diskominfo Kota Bogor, 2019). Penyerapan anak usia dini yang rendah tersebut disebabkan oleh faktor kurangnya kesadaran dari warga Indonesia mengenai pentingnya PAUD. Penyebab rendahnya penyerapan anak usia dini dikarenakan kesadaran masyarakat yang menganggap PAUD itu bisa diajarkan oleh orang tua dan tidak perlu mengikuti PAUD.

Salah satu jenjang formal PAUD yang mencakup usia 4 tahun sampai 6 tahun adalah Raudhatul Athfal (RA). Raudhatul Athfal (RA) merupakan satuan PAUD setara dengan Taman Kanak-Kanak (TK) yang memiliki ciri khusus keislaman yang dikembangkan oleh Kementerian Agama yang diselenggarakan pada jalur pendidikan formal. PAUD menjadi sangat penting mengingat potensi kecerdasan dan dasar-dasar perilaku seseorang terbentuk pada rentang usia ini yaitu (*golden age*). Pada perkembangannya, RA di Jawa Barat mulai berkembang dikarenakan adanya program Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Republik Indonesia yakni rintisan wajib PAUD. Pada program tersebut, pemerintah melakukan sosialisasi bahwa PAUD sangat penting untuk dilakukan dan menyarankan agar masyarakat mengikuti program dari pemerintah tersebut. Dengan dilaksanakannya program rintisan wajib PAUD, Lembaga Raudhatul Athfal di Jawa Barat meningkat seperti pada Gambar I. 1.

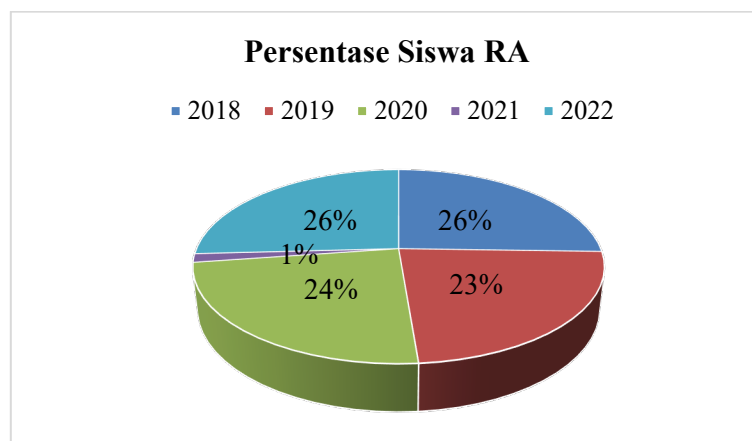


Gambar I. 1 Perkembangan Jumlah RA di Jawa Barat

(Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2022)

Gambar I. 1 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah Raudhatul Athfal (RA) di Jawa Barat dari Tahun 2018 hingga Tahun 2022 menggambarkan tren yang menarik, dengan fluktuasi yang signifikan terjadi selama periode tersebut. Data menunjukkan pertumbuhan yang relatif stabil dari Tahun 2018 hingga Tahun 2020, diikuti oleh penurunan drastis pada Tahun 2021 yang dipengaruhi oleh pandemi COVID-19, dan pemulihan yang tinggi pada Tahun 2022. Pada Tahun 2018, tercatat 7044 RA di Jawa Barat. Pada Tahun 2019, terjadi peningkatan yang relatif kecil dengan hanya 2 RA lebih banyak dari tahun sebelumnya, mencapai total 7046 RA. Selanjutnya, pada Tahun 2020, jumlah RA mengalami peningkatan yang lebih signifikan sebanyak 100 RA, menjadi 7146 RA. Namun, tren pertumbuhan berbalik drastis pada Tahun 2021, dengan jumlah RA yang menurun secara tiba-tiba menjadi hanya 459 RA. Penurunan ini secara langsung terkait dengan pandemi COVID-19 yang melanda dunia sejak Tahun 2020. Pandemi menyebabkan pembatasan sosial dan penutupan sementara sekolah, termasuk RA, guna mengurangi penyebaran virus. Hal ini berdampak negatif pada sektor PAUD di Jawa Barat, menyebabkan banyak RA mengalami kesulitan operasional atau bahkan harus menutup sementara. Pada Tahun 2022, terjadi peningkatan yang sangat signifikan dalam jumlah RA di Jawa Barat, mencapai 7237 RA. Hal ini menunjukkan adanya pemulihan sektor PAUD setelah periode sulit pada tahun sebelumnya. Kemungkinan penerapan protokol kesehatan yang lebih baik, pelaksanaan vaksinasi massal, serta dukungan dari pemerintah dan masyarakat membantu memfasilitasi kembalinya aktivitas RA.

Meskipun terjadi pemulihan pada Tahun 2022, penting bagi pemerintah dan *stakeholder* terkait untuk terus memantau perkembangan jumlah RA dan mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan kualitas dan aksesibilitas PAUD di Jawa Barat. Penyebab terjadinya peningkatan yang terjadi pada Lembaga Pendidikan Islam (LPI) RA di provinsi Jawa Barat membuat persaingan pada Lembaga RA menjadi semakin meningkat, terbukti dari data jumlah siswa di RA khususnya di Jawa Barat yang semakin meningkat setiap tahunnya hingga tahun ajaran 2022/2023 (Badan Pusat Statistik, 2023). Karena pendidikan diperlukan untuk mencapai tujuan dan menghadapi persaingan kehidupan masa depan menumbuhkan kesadaran orang tua akan pentingnya PAUD mendorong orang tua untuk mengikutsertakan anak yang masih berada di usia dini dalam program PAUD. Data persebaran jumlah siswa RA di Jawa Barat dari Tahun 2018 hingga Tahun 2022 ditunjukkan pada Gambar I. 2.



Gambar I. 2 Persentase Siswa RA Jawa Barat

(Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2022)

Berdasarkan Gambar I.2 diketahui bahwa jumlah siswa RA di Jawa Barat meningkat namun tidak signifikan, tetapi secara penyedia mengalami kenaikan lebih tinggi. Pada Tahun 2018 hingga Tahun 2022 menunjukkan variasi yang menarik dalam proporsi partisipasi siswa dalam PAUD selama periode tersebut. Data tersebut menggambarkan fluktuasi persentasi siswa RA dari tahun ke tahun, dengan beberapa tahun mencatat peningkatan dan penurunan yang signifikan. Pada Tahun 2018 persentase siswa RA mencapai 26% dari total populasi siswa di Jawa Barat. Pada Tahun 2019, angka tersebut mengalami penurunan menjadi 23%. Namun, pada Tahun 2020 terjadi sedikit peningkatan kembali ke 24% dari populasi

siswa. Tren yang menarik terjadi pada Tahun 2021 di mana persentase siswa RA turun drastis menjadi 1% dari total siswa di Jawa Barat. Penurunan yang drastis ini mungkin dapat dihubungkan dengan berbagai faktor, termasuk dampak pandemi COVID-19 yang melanda dunia sejak Tahun 2020. Pandemi tersebut telah menyebabkan pembatasan sosial, penutupan sekolah, dan gangguan dalam sektor pendidikan secara keseluruhan, termasuk RA. Namun, pada Tahun 2022 terjadi lonjakan kembali persentase siswa RA menjadi 26%. Kenaikan yang signifikan ini menandakan adanya pemulihan dalam partisipasi siswa dalam PAUD setelah periode sulit pada tahun sebelumnya. Objek tugas akhir yang akan diteliti berada di salah satu RA Kota Karawang khususnya Kecamatan Telukjambe Timur dan mempunyai pesaing potensial sebesar 6 RA di tingkat kecamatan yang sudah berakreditasi.

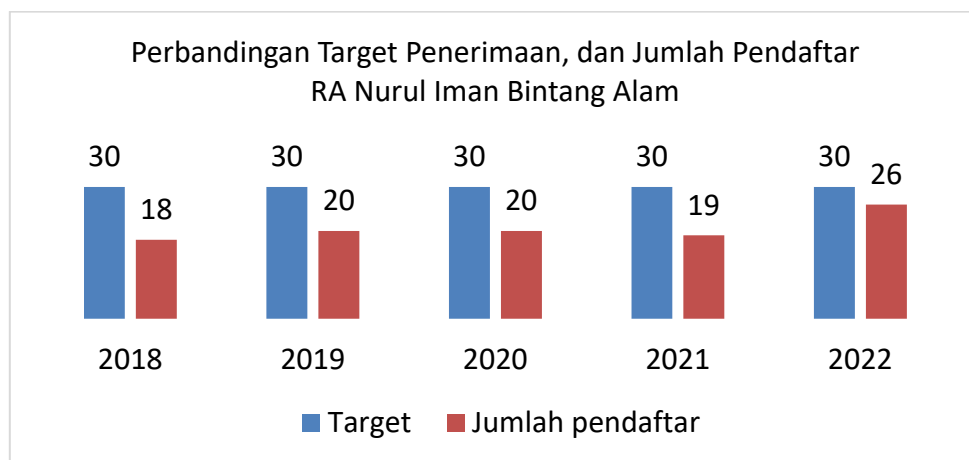
RA Nurul Iman Bintang Alam merupakan bagian dari naungan KEMENAG dengan kelompok IGRA. Selama lebih dari 13 tahun RA Nurul Iman Bintang Alam memberikan layanan PAUD yang sesuai dengan kebutuhan perkembangan anak di usianya. RA Nurul Iman Bintang Alam berlokasi di Jalan Delima Raya II Perum Bintang Alam, Kecamatan Telukjambe Timur, kelurahan Telukjambe, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. RA Nurul Iman Bintang Alam memiliki dua kelas, yang dibagi berdasarkan kelompok usia siswanya yaitu Kelas A (untuk usia 3 sampai 4 tahun), Kelas B (untuk usianya 5 sampai 6 tahun). Adapun jumlah siswa RA Nurul Iman Bintang Alam adalah sebanyak 26 siswa, dimana 11 siswa di antaranya merupakan siswa Kelas A, 15 siswa lainnya siswa Kelas B. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen RA Nurul Iman Bintang Alam bahwa jumlah siswa belum terpenuhi, karena pihak manajemen menetapkan minimal 30 siswa. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah siswa RA Nurul Iman Bintang Alam sedikit disebabkan karena jumlah pendaftar yang sedikit atau lebih tertarik dengan RA yang lain. Tabel I. 1 menunjukkan jumlah siswa dan akreditasi berbagai RA di Kecamatan Telukjambe Timur.

Tabel I. 1 Tabel Kompetitor RA Nurul Iman Bintang Alam Tahun 2019

No.	Nama RA	Jumlah Siswa	Akreditasi
1	RA Abata Mardhotillah	174 Siswa	A
2	RA Amal Islami Al Mumtazz	89 Siswa	A
3	RA Nurul Iman Ajo	77 Siswa	A
4	RA An Nursidin	67 Siswa	B
5	RA Al Fattah Cendekia	50 Siswa	B
6	RA Al Fathimiyah	29 Siswa	B
7	RA Nurul Iman Bintang Alam	22 Siswa	B

(Sumber: Emispendis, 2019)

Berdasarkan data pada Tabel I. 1 diketahui bahwa persaingan Raudhatul Athfal di Kecamatan Telukjambe Timur sangat kompetitif. Dapat dilihat bahwa RA Abata Mardhotillah menjadi RA percontohan dan pesaing utama dari RA Nurul Iman Bintang Alam karena memiliki jumlah siswa nya paling banyak, akreditasi lebih bagus, letak geografisnya yang tidak jauh dari RA Nurul Iman Bintang Alam serta mempunyai media sosial yaitu *website* dan instagram yang berkembang. Perbandingan target penerimaan dan jumlah pendaftar RA Nurul Iman Telukjambe Timur selama 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar I. 3.



Gambar I. 3 Perbandingan Target Penerimaan, dan Jumlah Pendaftar RA Nurul Iman Bintang Alam

(Sumber: Data Internal RA Nurul Iman Bintang Alam)

Berdasarkan Gambar I. 3 diketahui bahwa jumlah pendaftar di RA Nurul Iman Bintang Alam masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas jasa yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, pentingnya kualitas pelayanan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan sehingga perlu dilakukan survei pendahuluan di RA Nurul Iman Bintang Alam dengan

membandingkan kualitas pelayanan dengan salah satu RA percontohan yang ada di Karawang yaitu RA Abata Mardhotillah. Berdasarkan wawancara pada pihak RA Nurul Iman Bintang Alam mengenai data siswa antara data emispendis dan data internal sekolah menunjukkan adanya perbedaan jumlah siswa yang disebabkan oleh kesalahan dari operator yang bertugas memasukan data siswa ke dalam sistem, sehingga terjadi ketidakcocokan antara jumlah siswa yang sebenarnya berada di sekolah dengan data yang tercatat di emispendis yang merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk memudahkan input data sekolah, pondok pesantren dan pendidikan tinggi Islam. Data yang dapat diandalkan dan benar adalah data internal sekolah. Tabel I. 2 menunjukkan perbandingan RA Nurul Iman Bintang Alam dengan RA Abata Mardhotillah berdasarkan kualitas Jasa.

Tabel I. 2 Perbandingan Kualitas Jasa RA Nurul Iman Bintang Alam dengan Kompetitor

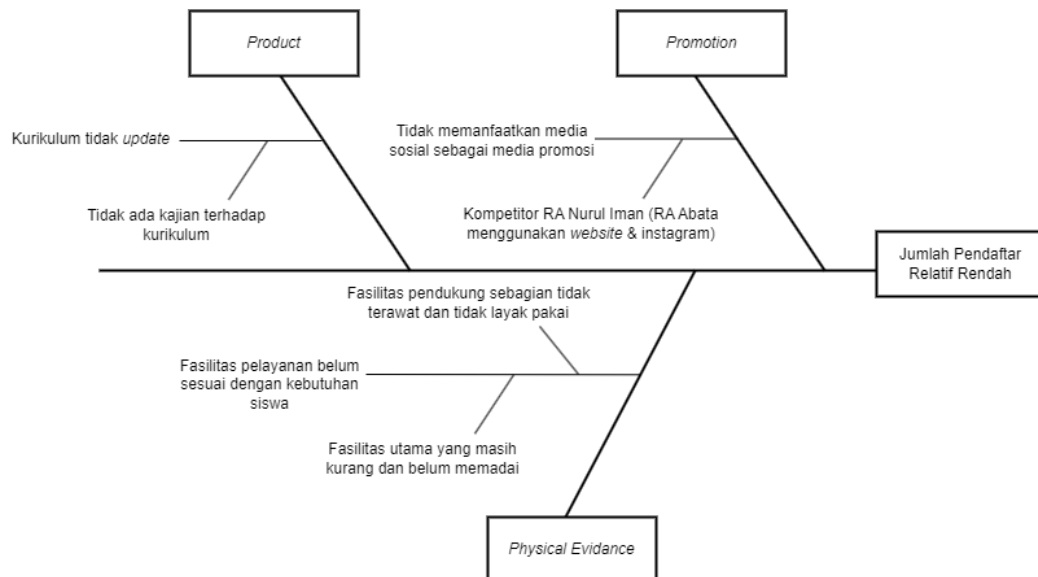
Variabel	Item Pendukung	RA Abata Mardhotillah	RA Nurul Iman	Tanggapan Manajemen
<i>Program Structure</i>	I. Nilai Agama dan Moral	v	v	
	II. Fisik-Motorik			
	1. Motorik Kasar	v	v	
	2. Motorik Halus	v	v	
	III. Kognitif			
	1. Mengenal Pengetahuan Umum	v	v	
	2. Mengenal Ukuran Bentuk, dan Pola	v	v	
	IV. Bahasa			
	1. Memahami Bahasa	v	v	
	2. Mengungkapkan Bahasa	v	v	
	V. Sosial-Emosional	v	v	
	VI. Seni	v	v	
	VII. <i>Entrepreneurship</i>	v	v	
VIII. Kurikulum	Merdeka	2013		
<i>Space and Furnishing</i>	I. Ruang Kelas	12 ruang	2 ruang	
	II. Alat Bermain <i>Outdoor</i>	6 jenis	5 jenis	
	III. Alat Musik	3 jenis	2 jenis	
	IV. Ruang Guru	1 ruang	1 ruang	
	V. Aula	1 ruang	-	Hanya terdapat selasar

Tabel I. 2 Perbandingan Kualitas Jasa RA Nurul Iman Bintang Alam dengan Kompetitor (lanjutan)

Variabel	Item Pendukung	RA Abata Mardhotillah	RA Nurul Iman	Tanggapan Manajemen
<i>Space and Furnishing</i>	VI. Perpustakaan	1 ruang	-	Ada, hanya terdapat pojok baca
	VII. Toilet	2 ruang	2 ruang	
	VIII. Ruang Ibadah	1 ruang	-	Kegiatan dilakukan di selasar
	IX. Ruang Tata Usaha	1 ruang	-	Ada, menyatu dengan ruang kepala sekolah
	X. UKS	1 ruang	-	Belum ada kepentingan kebutuhan untuk layanan
	XI. Lahan Parkir	1 lahan	-	Belum ada fasilitas yang menunjang lahan parkir
	XII. Alat Permainan Edukatif	10 jenis	5 jenis	
<i>Interaction</i>	I. Ketersediaan Guru	18 guru	2 guru	
	II. Pendidikan Guru	S1	SLTA	
	III. Waktu Belajar	180 menit	180 menit	
<i>Activities</i>	I. <i>Group Activity</i>			
	1. <i>Activity Outside</i>	3 jenis	2 jenis	
	2. <i>Activity Inside</i>	5 jenis	3 jenis	
<i>Parent and Staff</i>	I. Buku Komunikasi	v	-	Informasi perkembangan disampaikan pertemuan rutin dengan orang tua
	II. <i>Group Whatsapp</i>	v	v	
	III. Koordinator Kelas	v	v	

Berdasarkan Tabel I. 2 bahwa RA Nurul Iman Bintang Alam memiliki keterbatasan pada aspek *program structure*, *space and furnishing*, *interaction*, *activity*, dan *parent and staff*. Pada variabel *program structure*, RA Abata dan RA Nurul Iman Bintang Alam memiliki kesamaan pada hampir semua item pendukung terkecuali pada kurikulum. Pada variabel *space and furnishing*, RA Nurul Iman Bintang Alam

memiliki fasilitas yang terbatas dibandingkan dengan RA Abata Mardhotillah mulai dari fasilitas aula, perpustakaan, ruang ibadah, ruang tata usaha, uks, dan lahan parkir. Pada variabel *interaction*, ditunjukkan dengan ketersediaan guru dan kualifikasi pendidikan di RA Nurul Iman Bintang Alam masih rendah dibandingkan dengan RA Abata Mardhotillah. Pada variabel *activity*, RA Nurul Iman Bintang Alam memiliki jumlah aktivitas yang cukup minim dibandingkan RA Abata Mardhotillah. Pada variabel *parent and staff*, RA Abata Mardhotillah memiliki item pendukung yang lebih lengkap ditunjukkan dengan adanya buku komunikasi yang menjadi informasi perkembangan siswa dibandingkan dengan RA Nurul Iman Bintang Alam. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa RA Nurul Iman Bintang Alam masih banyak keterbatasan diseluruh aspek kualitas pelayanan dibandingkan dengan RA Abata Mardhotillah. Pada Gambar I.4 menunjukan faktor



Gambar I. 4 *Fishbone Diagram*

Berdasarkan Gambar I. 4 diketahui bahwa faktor-faktor yang menjadi penyebab rendahnya jumlah pendaftar adalah faktor *product*, *promotion*, dan *physical evidence*. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya jumlah pendaftar, pada aspek *product* dapat dilihat bahwa kurikulum RA Nurul Iman Bintang Alam masih menggunakan kurikulum 2013, sedangkan kurikulum yang digunakan RA Abata Mardhotillah adalah kurikulum merdeka. Hal ini disebabkan karena tidak adanya kajian kurikulum yang dilakukan oleh staf dan pengajar dari RA Nurul Iman Bintang Alam. Pada aspek *promotion*, dibanding dengan kompetitornya RA Nurul



Iman Bintang Alam tidak memanfaatkan media sosial sebagai alat untuk mempromosikan sekolah dalam menarik minat siswa baru, sedangkan RA Abata Mardhotillah sudah menggunakan media sosial *website* dan *instagram*. Pada aspek *physical evidence* juga memberikan pengaruh terhadap penurunan jumlah pendaftar, dikarenakan terdapat fasilitas utama yang belum sesuai dan memadai seperti beberapa ruang kelas bocor, buku perpustakaan belum diperbarui, dan fasilitas pendukung yang masih tergabung dengan fasilitas lain seperti ruang tata usaha tergabung dengan ruang kepala sekolah, serta ruang kelas dan selasar yang biasanya masih dijadikan sebagai ruang ibadah. Fasilitas pendukung yang tidak terawat dan sudah tidak layak pakai seperti alat bermain *outdoor* sebagian rusak, tidak diperbaiki dan toilet yang kurang bersih.

Pada tugas akhir ini, dapat diketahui bahwa permasalahan yang dihadapi RA Nurul Iman Bintang Alam terdapat pada kualitas layanan yang masih kurang baik atau belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Fokus utama RA Nurul Iman Bintang Alam adalah meningkatkan jumlah pendaftar siswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Tujuannya adalah agar jumlah pendaftar siswa di RA Nurul Iman Bintang Alam meningkat.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang menjadi acuan dalam tugas akhir ini yaitu:

1. Apa saja atribut kebutuhan RA Nurul Iman Bintang Alam berdasarkan dimensi *Education Quality*?
2. Apa saja atribut lemah dan kuat berdasarkan *Education Quality*?
3. Apa saja atribut kebutuhan RA Nurul Iman Bintang Alam berdasarkan Model Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* pada RA Nurul Iman Bintang Alam?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Untuk menjawab rumusan masalah yang telah diidentifikasi, maka tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan RA Nurul Iman Bintang Alam berdasarkan dimensi *Education Quality*.
2. Mengidentifikasi atribut lemah dan kuat berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *Education Quality*.
3. Mengkategorikan atribut kebutuhan RA Nurul Iman Bintang Alam ke dalam kategori model Kano
4. Menyusun atribut kebutuhan yang menjadi *true customer needs* pada RA Nurul Iman Bintang Alam berdasarkan integrasi *Education Quality* dan model Kano.

#### **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang akan diperoleh dari tugas akhir ini yaitu:

1. Membantu pihak RA Nurul Iman Bintang Alam dalam mengetahui atribut kebutuhan pelanggan sebagai dasar perbaikan sehingga dapat menjadi keunggulan kompetitif diantara pesaing yang semakin banyak.
2. Memberikan referensi kepada RA Nurul Iman Bintang Alam terkait atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dan diadakan sehingga dapat menarik minat target pasar dan meningkatkan kepuasan RA Nurul Iman Bintang Alam.

#### **I.5 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **Bab I      Pendahuluan**

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, serta sistematika penulisan.

##### **Bab II     Landasan Teori**

Pada bab ini dibahas mengenai tinjauan pustaka atau literatur yang relevan tentang metode-metode yang digunakan untuk peningkatan kualitas layanan pendidikan RA Nurul Iman Bintang Alam. Kemudian dibahas juga mengenai hubungan antara metode-metode yang digunakan. Teori yang digunakan dihubungkan dengan permasalahan yang akan diteliti

**Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah**

Pada bab ini berisi uraian mengenai sistematika penyelesaian masalah, identifikasi sistem terintegrasi, batasan dan asumsi penelitian, dan identifikasi komponen sistem integral.

**Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan dalam pengumpulan data *Education Quality (EduQual)* dan kuesioner model Kano. Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, dilakukan pengolahan data menggunakan modifikasi rumus NKP berdasarkan nilai harapan dan tabel evaluasi model Kano.

**Bab V Analisis**

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV. Analisis tersebut berdasarkan keluhan pelanggan orang tua siswa dan tanggapan dari pihak manajemen RA Nurul Iman Bintang Alam. Pada bab ini juga diberikan rekomendasi bagi RA Nurul Iman Bintang Alam untuk meningkatkan kualitas layanan ke depannya.

**Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran dari hasil tugas akhir pada pengolahan data dan analisis bagi RA Nurul Iman Bintang Alam.