

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) merupakan masa paling optimal bagi anak berusia 0–6 tahun untuk merangsang pertumbuhan dan perkembangan mereka. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Undang – Undang Republik Indonesia (2003) tentang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 14 dijelaskan bahwa : Pendidikan anak usia dini adalah bentuk intervensi pembinaan mulai sejak lahir hingga usia enam tahun, yang bertujuan memberikan pendidikan untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan fisik serta mental anak, sehingga mereka siap melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya.

Mutu merupakan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut Edward Sallis pada penelitian (Nasution dkk., 2022) dalam pendidikan mutu merupakan kualitas yang tidak hanya mengacu pada standar produk dan layanan, tetapi juga standar pelanggan. Standar produk dan layanan mengacu pada pendidikan berkualitas di mana layanan dan produk memenuhi spesifikasi, kesesuaian untuk tujuan dan kinerja, bebas dari cacat dan selalu baik sejak awal. Di sisi lain, standar pelanggan berarti suatu layanan atau produk pendidikan dianggap berkualitas tinggi jika dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan di lembaga PAUD merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan lembaga tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi

lembaga PAUD. Agar layanan pendidikan terjaga dan menghasilkan layanan berkualitas, perlu perhatian khusus yang pada akhirnya berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Sebagaimana ditekankan Oldfield dan Baron (Prianto, 2011) sebuah sistem di mana kualitas interaksi antara organisasi dan pelanggannya sebagai penyedia layanan adalah kunci kelangsungan hidupnya. Para staf yang memberikan pelayanan, Dalam situasi ini, pencapaian kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kepala sekolah, guru, dan petugas administrasi sekolah. Orang tua dan siswa dalam situasi ini. Oleh karena itu, semakin puas orang tua terhadap layanan lembaga PAUD, maka mereka akan merasa puas.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang dialami pelanggan setelah mendapatkan apa yang diharapkan. Menurut Kotler (dalam Daryanto, 2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen setelah membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang terjadi. Sebaliknya, wali murid (orang tua siswa) adalah mitra penting bagi lembaga pendidikan seperti PAUD. Tingkat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap lembaga tersebut akan semakin kuat apabila mereka puas dengan kualitas layanan yang diterima dari lembaga pendidikan. Menurut Andriani dalam (Alrasid, 2015) ketika memilih PAUD untuk anak-anak mereka, orang tua perlu mempertimbangkan sejumlah faktor. Lokasi, keamanan, ajaran agama yang mendasar, aturan atau disiplin, guru, dan program studi (jumlah guru dan rasio siswa-guru) adalah beberapa faktor tersebut, bahasa, fasilitas

sekolah, kebersihan, dan metode pengajaran. Penyedia layanan pendidikan dalam hal ini lembaga PAUD harus memperhatikan aspek ini.

TK Aisyiyah Bustanul Athfal merupakan lembaga PAUD yang banyak tersebar di kota Madiun. Aisyiyah Bustanul Athfal merupakan suatu bentuk pendidikan formal yang berada di bawah bimbingan Kementerian Agama. Sering dikenal sebagai TK ABA. Ini setara dengan Taman Kanak-Kanak (TK) dengan kurikulum yang sama. Artinya, lembaga PAUD berarti menyediakan stimulasi pendidikan yang mendukung pertumbuhan fisik dan mental anak, sehingga mereka siap melanjutkan ke jenjang pendidikan berikutnya.

Berdasarkan keterangan ketua IGABA Kota Madiun terdapat 5 TK ABA tersebar di kota Madiun. TK ABA merupakan lembaga PAUD yang mengutamakan pendidikan Islam, dengan mengutamakan praktik keagamaan peserta didik. Pelayanan yang diberikan pada masing-masing TK ABA jelas berbeda-beda. Oleh karena itu, perlu adanya cara untuk mengembangkan layanan secara optimal di seluruh lembaga. Mengingat jumlah TK Aisyiyah Bustanul Athfal di Kota Madiun sebagai penyedia layanan pendidikan sebanyak 5 lembaga, maka, lembaga pendidikan TK Aisyiyah Bustanul Athfal harus memperhatikan mutu pelayanan pendidikannya. Kepuasan orang tua akan dipengaruhi oleh kualitas layanan lembaga PAUD, yang akan memajukan lembaga PAUD.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti menetapkan kesimpulan bahwa inti permasalahan dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan di lembaga pendidikan anak usia dini memiliki

hubungan yang signifikan terhadap kepuasan orang tua pada lembaga pendidikan TK ABA di kota Madiun. Peneliti ingin melihat lembaga TK ABA mana yang menunjukkan kualitas pelayanan yang terbaik, sehingga memiliki hubungan terhadap kebahagiaan orang tua saat mereka menyekolahkan anak-anaknya di taman kanak-kanak.

B. Batasan Masalah

Mengingat sangat luas dan mendalam dalam hal peningkatan pelayanan lembaga pendidikan PAUD. Oleh karena itu, perlu dirumuskan suatu masalah agar dapat dipahami dengan lebih baik dan mencegah terjadinya kesalahpahaman mengenai pokok bahasan penelitian. Dalam penelitian ini akan diteliti kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga PAUD di TK ABA Kota Madiun, pada kelompok usia 5 – 6 tahun.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, sejauh mana tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan di TK ABA Kota Madiun ?.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan lembaga PAUD di TK ABA Kota Madiun.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian mengenai “Kepuasan orang tua terhadap layanan Lembaga PAUD di TK ABA Kota Madiun” ini diharapkan mampu memberikan manfaat, khususnya:

1. Secara Teoritis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu informasi dan instruksi mengenai manajemen sekolah, khususnya untuk administrasi pendidikan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk menilai kepuasan orang tua terhadap layanan PAUD yang diterima peserta didik di TK ABA Kota Madiun. Selain itu, temuan ini juga berguna untuk mengevaluasi sejauh mana layanan pendidikan tersebut telah memenuhi ekspektasi orang tua peserta didik.

- b. Bagi Orang tua

Penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam proses pemilihan sekolah yang sesuai dengan kriteria dan harapan orang tua.

- c. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan meningkatkan pemahaman mengenai kepuasan pelanggan di sektor pendidikan serta memperbaiki dan mengembangkan program layanan di lembaga PAUD.

F. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan judul penelitian yang dipilih oleh peneliti, yaitu Tingkat Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Lembaga PAUD di TK ABA Kota Madiun, maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan dalam

penelitian independent (X) yaitu layanan Lembaga PAUD dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan orang tua. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Layanan Lembaga PAUD

Menurut Kotler & Keller (2013:378) (dalam, Laia dkk., 2024) Pelayanan adalah serangkaian tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, bersifat tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan, dan melibatkan interaksi serta proses yang bertujuan memenuhi kebutuhan atau menciptakan nilai bagi penerima. Pelayanan tidak terlepas dari mutu pelayanan, yaitu ciri umum atau ciri-ciri pelayanan yang didasarkan pada kemampuan pelayanan secara tidak langsung memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick (1991) dalam (Laila dkk., 2024) kepuasan pelanggan merupakan proses dinamis yang dapat berubah karena komponen sosialnya yang kuat. Komponen makna afektif dan integratif merupakan bagian dari dimensi kepuasan. Paradigma tersebut terkait dengan proses kepuasan pelanggan itu sendiri., model dan modus yang berbeda-beda, namun selalu berkaitan erat dengan kesejahteraan serta kualitas kehidupan itu sendiri. Sesungguhnya, kepuasan pelanggan merupakan sebuah bentuk respons pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhannya sehingga menimbulkan rasa senang dan bahagia.