

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat disertai dengan ketatnya persaingan dalam dunia usaha mengakibatkan adanya persaingan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lainnya dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut, organisasi harus dapat meningkatkan kinerjanya demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Baik itu jenis perusahaan manufaktur, perusahaan jasa, ataupun instansi pemerintahan.

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksudkan adalah konsumen pendidikan atau orang tua, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Oleh karena itu untuk mendapatkan konsumen pendidikan yang loyal maka lembaga pendidikan harus mempunyai produk yang unggul.

Lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa peserta didik, mahasiswa dan juga masyarakat pada umumnya (*stakeholder*). Lembaga pendidikan pada hakekatnya bertujuan memberikan layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan oleh lembaga. Sehingga konsumen (orang tua murid) dapat mengambil keputusan dalam memilih lembaga pendidikan terbaik untuk anandanya.

Kualitas pelayanan bagi jasa pendidikan adalah kunci yang membedakan suatu penyedia jasa dengan pesaingnya, sehingga kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini sangat terkait erat dengan layanan baik sebelum atau sesudah layanan jasa itu diberikan kepada konsumen serta hubungan dan interaksi yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, layanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada langgan untuk menjalin suatu ikatan yang kuat dengan sekolah. Sebaliknya apabila layanan buruk maka reputasi sekolah akan turun.

Pendidikan adalah faktor penting yang membangun karakter setiap orang. Pendidikan juga menentukan kepribadian seseorang menjadi baik atau buruk. Maka dari itu langkah yang tepat untuk membangun karakter kepribadian yang baik dimulai sejak dini. Karena begitu pentingnya pendidikan dalam kehidupan sosial dan bernegara, pemerintah juga mengatur hal tersebut dalam peraturan pemerintah No.27 tahun 1990 yang mengatur tentang taman kanak-kanak sebagai salah satu pendidikan pra sekolah. Menyadari hal tersebut sekarang ini banyak bermunculan lembaga pendidikan pra sekolah dengan standar dan keunggulannya masing-masing seperti contoh yang unggul dalam bidang teknologi, agama, budaya daerah dan hal lainnya.

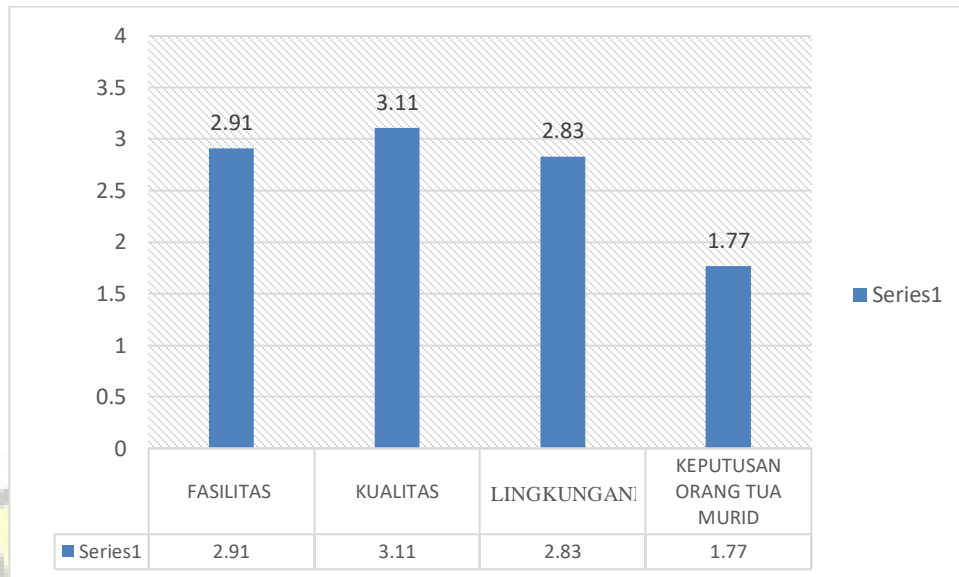
Lembaga pendidikan Sekolah *Montessori* Capung Kuning adalah lembaga pendidikan pra sekolah yang berlandasan dalam pengembangan tumbuh kembang. Lembaga ini didirikan pada 26 Mei 2016 dengan visi dan misi yang memberikan stimulasi maksimal pada perkembangan anak dengan cara belajar

yang menyenangkan bersama dengan orang tua sebagai mitra belajar. Dengan cara mengoptimalkan tumbuh kembang anak melalui proses pembelajaran yang menstimulasi seluruh area sensori dengan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman. Menyediakan komunitas bagi orang tua sebagai mitra sekolah untuk bersama-sama mewujudkan lingkungan pendidikan yang positif, serta menjadi wadah berbagi pengetahuan dalam hal pengasuhan dan pendidikan anak. Memberikan kesempatan kepada anak untuk menjadi individu yang mandiri, bertanggung jawab, berempati, beretika dan percaya diri. Meningkatkan kompetensi pengajar secara berkesinambungan..

Sekolah yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian pelayanan pendidikan yang bermutu dan untuk mengetahui tingkat ketercapaian kualitas itu, maka sekolah berkualitas harus merujuk kepada PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan di Indonesia kemudian diubah menjadi PP Nomor 32 Tahun 2013 meliputi: 1) standar isi, 2) standar kompetensi kelulusan, 3) standar proses, 4) standar sarana dan prasarana, 5) standar pengelolaan, 6) standar pendidik dan tenaga kependidikan, 7) standar pembiayaan, dan 8) standar penilaian. 4 Tercapainya kualitas dari kedelapan standar itu kemudian berujung kepada layanan pendidikan kepada.

Penulis melakukan pra survei dengan membagikan kuisisioner tentang variable Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Kerja Terhadap Keputusan Orang Tua Murid kepada 20 responden yaitu orang tua murid

Montessori Capung Kuning. Berikut adalah diagram yang hasilnya dijelaskan melalui gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kerja, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Keputusan Orang Tua Murid Sekolah Mentossori Capung Kuning

Sumber: Data diolah tahun 2021

Dari grafik diatas, interprestasi hasil tanggapan responden menggambarkan tanggapan responden untuk fasilitas kerja sebesar 2.91 yang artinya dapat di katakan tinggi/baik. Tanggapan responden untuk kualitas pelayanan sebesar 3.11 artinya dapat dikatakan tinggi/baik. Tanggapan responden untuk lingkungan kerja sebesar 2.83 yang artinya dapat dikatakan termotivasi dan tanggapan responden untuk keputusan orang tua murid sebesar 1,77 artinya dapat dikatakan rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara bahwa terdapat gap antara fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja dengan keputusan orang tua murid.

Dalam menghadapi persaingan ini, setiap lembaga pendidikan pra sekolah dituntut untuk memenuhi kebutuhan standar pendidikan dan terus menaikkan kualitas metode pembelajaran juga mempersiapkan metode sumber daya manusia agar semua calon pengguna jasanya mengetahui keunggulan lembaga pendidikan yang akan dipilihnya nanti. Lembaga pendidikan Sekolah *Montessori* Capung Kuning memiliki metode pembelajaran yang berbeda dengan lembaga lainnya, metode kurikulumnya menggunakan metode *montessori*.

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

Wajib belajar yang dicanangkan oleh pemerintah adalah 9 tahun dari sekolah dasar sampai dengan SMP. Atas dasar tersebut persaingan sekolah swasta menjadi semakin bertambah karena orang tua murid menginginkan anaknya lebih siap dalam menghadapi dunia pendidikan yang sebenarnya. Untuk mempertahankan dan juga menambah murid didiknya, lembaga pendidikan Sekolah *Montessori* Capung Kuning sebaiknya meningkatkan minat calon pengguna jasanya dengan memperbaiki fasilitas, kualitas dan biaya sesuai dengan standar warga yang ada di sekitar radius pemasaran lembaga pendidikan Sekolah *Montessori* Capung Kuning.

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka muncul pertanyaan penelitian :

1. Apakah fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning ?
2. Apakah fasilitas kerja berpengaruh terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning ?

4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap keputusan orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mengharapkan adanya manfaat bagi banyak sektor. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Untuk Sekolah *Montessori* Capung Kuning

Hasil penelitian diharapkan menjadi pertimbangan dan masukan yang bermanfaat bagi Sekolah *Montessori* Capung Kuning mengenai pengaruh fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap keputusan

orang tua murid memilih jasa pendidikan di Sekolah *Montessori* Capung Kuning. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keputakaan Universitas Darma Persada khususnya di bidang studi Manajemen.

2. Untuk Ilmu Pengetahuan

Memberikan sumber referensi cara mengelola suatu lembaga pendidikan khususnya yang mengalami permasalahan serupa agar pengelolaan lebih efektif dan mendapatkan laba maksimal.

3. Untuk Lembaga Pendidikan

Membantu mencari solusi yang tepat untuk pengembangan kualitas sehingga lembaga pendidikan tersebut mampu bersaing dan terus bertahan dalam persaingan yang sulit.

4. Untuk Peneliti

Peneliti ini diharapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya berhubungan dengan pengaruh fasilitas kerja, kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap keputusan orang tua murid.