

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu indikator untuk menentukan kualitas sumber daya manusia adalah tingkat pengetahuan yang dimiliki, karena pengetahuan menjadi sumber daya utama untuk pembangunan sosial, ekonomi, dan politik. Sehingga menempatkan pelayanan pendidikan pada posisi yang menentukan, karena manusia yang berpengetahuan adalah keluaran dari suatu sistem pendidikan baik formal maupun nonformal.

Bahwa dalam dunia pendidikan, orang tua murid dapat dilihat sebagai pelanggan yang menggunakan jasa institusi/lembaga pendidikan yang ada di kota Bandung, salah satu contohnya; SD PERMATA HARAPAN, dimana pelanggan di institusi ini dapat dibagi atas murid dan orang tua murid yang langsung menerima, menikmati, dan merasakan layanan pendidikan dari SD PERMATA HARAPAN. Para pelanggan akan menyuarakan perasaannya terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menjadi pembangun atau perusak pada suatu sistem. Oleh karena itu SD PERMATA HARAPAN dalam menjalankan misinya selalu berusaha mendengar suara dari pelanggannya.

Salah satu unsur pelanggan SD PERMATA HARAPAN yang paling dominan adalah orang tua murid. Suara orang tua murid inilah yang perlu didengar apabila ingin memperbaiki kualitas pelayanan. Mengesampingkan suara orang tua murid

merupakan satu strategi yang salah, karena kualitas tidak ditentukan oleh produsen tetapi oleh pelanggan. Produsen hanya membuat barang dan jasa sedangkan yang menilai barang dan jasa tersebut adalah pelanggan. Prinsip yang mengatakan bahwa apapun yang diperbuat oleh produsen akan laku dipasar tidak relevan lagi dimasa ini. Oleh karena itu, produsen harus menyesuaikan produk dan jasanya dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

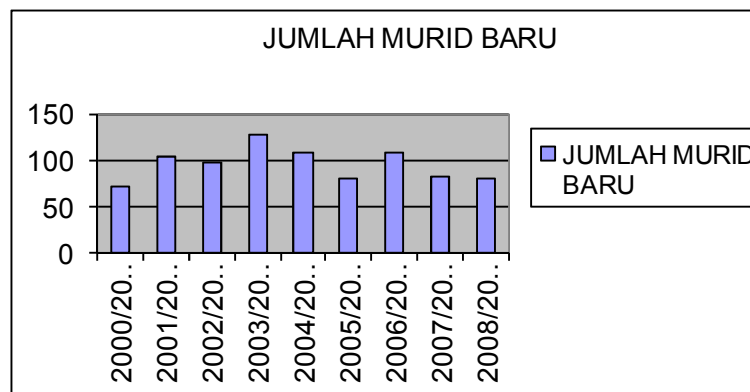
Kualitas harus direbut apabila ingin dipertahankan atau mendapatkan *competitive advantage* dalam dunia persaingan yang hari demi hari semakin ketat. Hal ini disadari oleh SD PERMATA HARAPAN, dengan berusaha mendengar apa yang dikatakan orang tua murid tentang pelayanannya melalui hasil penelitian ini.

Dalam perkembangannya, SD PERMATA HARAPAN banyak mengalami hal-hal yang tidak selalu diharapkan oleh pimpinan SD PERMATA HARAPAN atau tidak disadari keberadaannya, namun dapat memberikan pengaruh yang kuat untuk menghadapi persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai aspek internal yang patut menjadi perhatian adalah tenaga pendidik, kedisiplinan para tenaga pengajar, kecepatan dan ketepatan pelayanan oleh tenaga administrasi, kurikulum, keadaan fasilitas, dan lain sebagainya. Sementara itu faktor eksternal adalah keadaan sosial masyarakat, kebijakan pemerintah, dan lain-lain. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, kualitas layanan SD PERMATA HARAPAN perlu diteliti secara berkesinambungan.

Menurut data terakhir tahun 2008/2009, dimana jumlah murid baru SD PERMATA HARAPAN per tahun ajaran mengalami penurunan (Lihat Gambar 1.1).

Hal ini berpengaruh pada citra institusi/lembaga pendidikan di mata pelanggan. Karena institusi/lembaga pendidikan bergerak di bidang jasa maka sangat dipastikan adanya ketidakpuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan, serta terdapat kesalahan-kesalahan dalam penerapan strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan.

**GAMBAR 1.1**  
**Jumlah Murid Baru**  
**SD PERMATA HARAPAN**  
**Per Tahun Ajaran**



Sumber: Data SD PERMATA HARAPAN

Diperlukan strategi yang tepat untuk membangkitkan motivasi belajar yang tepat dari murid SD PERMATA HARAPAN, sehingga murid SD PERMATA HARAPAN memperoleh hasil optimal yang dapat menimbulkan kepuasan bagi dirinya maupun orang tua murid tersebut. Secara tidak langsung sering terdengar keluhan dari para orang tua murid tentang ekspektasi SD PERMATA HARAPAN yang diterjemahkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan, disisi lain adanya suara di luar antar sesama orang tua murid alumni yang

mengemukakan suara kekurang-puasan pelayanan pendidikan SD PERMATA HARAPAN. Sejauh mana kebenaran keadaan ini perlu didukung oleh data yang benar.

Oleh karena itulah peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Orang Tua Murid pada SD PERMATA HARAPAN” sebagai masukan untuk menyusun strategi pemasaran pada masa yang akan datang, sehingga dapat lebih meningkatkan jumlah pelanggan dan diharapkan dapat mempertahankan pelanggan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan paparan pada latar belakang masalah yang telah diungkapkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggapan orang tua murid mengenai kualitas pelayanan di SD PERMATA HARAPAN ?
2. Bagaimana kepuasan orang tua murid SD PERMATA HARAPAN?
3. Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid pada SD PERMATA HARAPAN?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kegiatan dan aktivitas yang dilakukan oleh SD PERMATA HARAPAN sebagai bahan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk menempuh tugas

akhir di Universitas Kristen Maranatha. Sedangkan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tanggapan orang tua murid mengenai kualitas pelayanan di SD PERMATA HARAPAN.
2. Mengetahui kepuasan orang tua murid SD PERMATA HARAPAN.
3. Mengetahui Seberapa besar hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid pada SD PERMATA HARAPAN.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

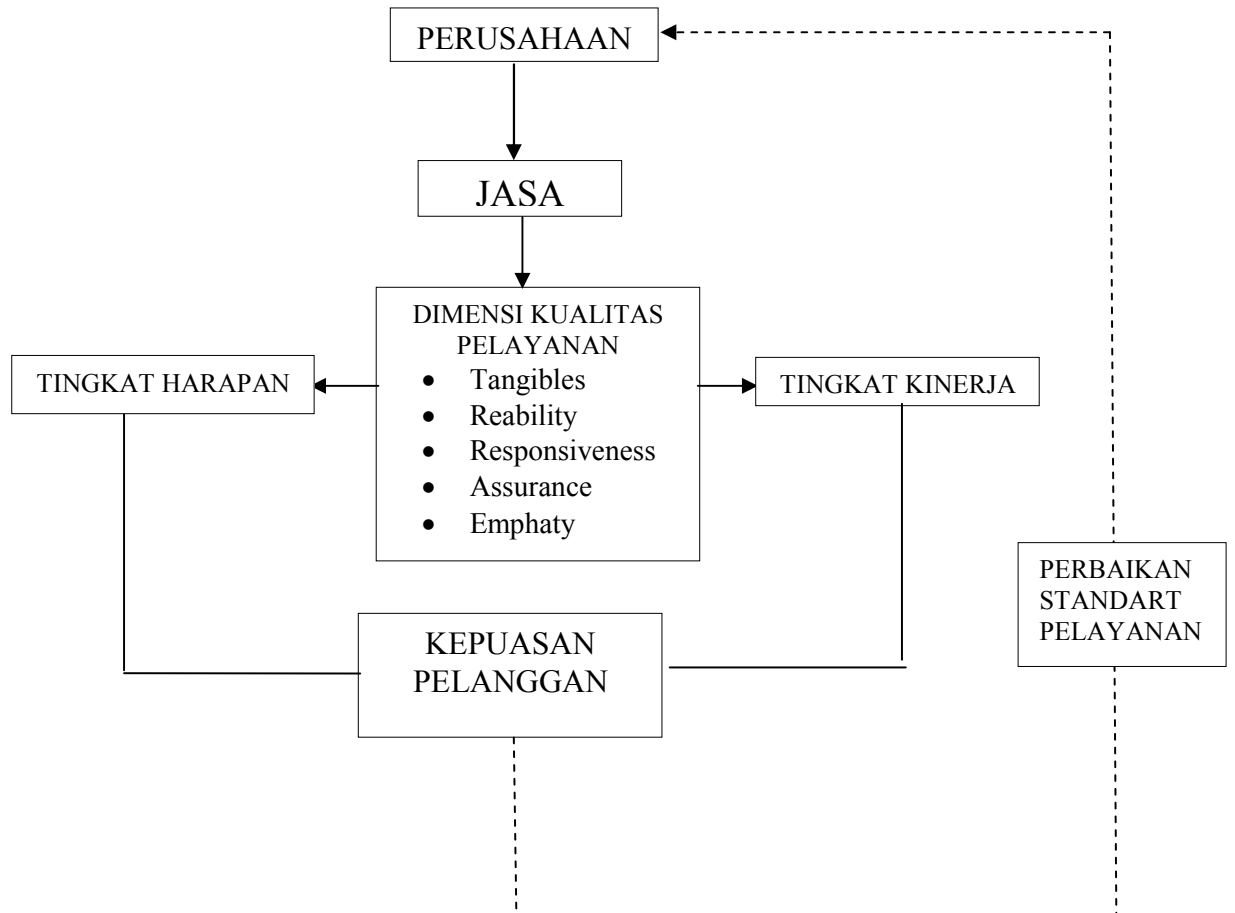
Sebagai tambahan wawasan pengetahuan mengenai sistem pemasaran, yang didapat dari saling memberi diantara kedua belah pihak.

2. Bagi SD PERMATA HARAPAN

Mengimplementasikan bidang keilmuan pemasaran pada yayasan pendidikan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

**Gambar 1.2**  
**Bagan Kerangka Pemikiran**



Kerangka pemikiran dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.2. Dimana alur dalam kerangka pemikiran ini, penulis ingin menjelaskan pengembangan serta pengelolaan pelayanan terhadap pelanggan sangat penting pada sektor pelayanan jasa, agar kualitas pelayanan dari suatu perusahaan sesuai dengan harapan yang diinginkan

pelanggan. Terkadang pelanggan mengeluh karena tidak puas. Ia tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Maka dari itu proses managerial penting untuk dilakukan sehingga *customer service* dan *customer satisfaction* dapat tercapai.

Proses manajerial penting untuk mengintegrasikan operasi dan memasarkan suatu bisnis yang bergerak pada bidang layanan jasa yang terdiri dari:

1. Melakukan penelitian dan memonitor guna menentukan kebutuhan, kekurangan dan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Mengidentifikasi kepuasan pelanggan.
3. Menentukan kualitas standar pelayanan.

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada pelanggan sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh pelanggan. Adapun lima indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996), sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono (1996,2000:70), untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu terdiri dari:

1. *Tangibles*, yaitu penampilan fasilitas fisik yang ditawarkan kepada pelanggan.
2. *Reliability*, yaitu konsistensi penampilan pelayanan dan kehandalan pelayanan.
3. *Responsiveness*, yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah yang ada.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan faktor keamanan.

5. *Empathy*, yaitu kesediaan petugas untuk menanggapi keluhan pelanggan, pemberian informasi yang dibutuhkan dan perhatian kepada pelanggan.

Perbedaan yang terjadi antara *customer satisfaction* dan *customer service* menyebabkan terjadinya gap (kesenjangan), menurut tiga peneliti Amerika, Leonard L. Berry, Parasuraman dan Valerie A. Zeithaml (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (1996,2000:80), mencakup lima gap (kesenjangan), yaitu:

1. Gap 1: Gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen, gap ini muncul sebagai akibat dari ketidaktahuan manajemen tentang kualitas jasa macam apa yang sebenarnya diekspektasikan pelanggan.
2. Gap 2: Gap antara persepsi manajemen tentang ekspektasi pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa, gap ini muncul karena para manajer menetapkan spesifikasi kualitas jasa berdasarkan pada apa yang mereka percayai sebagai yang diinginkan pelanggan.
3. Gap 3: Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan jasa yang disajikan, gap ini muncul pada jasa yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada karyawan.
4. Gap 4: Gap antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal terhadap pelanggan.
5. Gap 5: Gap antara jasa yang diekspektasikan dan jasa aktual yang diterima oleh pelanggan, gap ini mencerminkan perbedaan antara unjuk kerja aktual yang diterima pelanggan dan unjuk kerja yang diekspektasikan.

Dari kelima gap di atas gap ke 2 dan 5 merupakan gap yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan. Karena jika dikaitkan dengan kepuasan



pelanggan, unjuk kerja aktual yang lebih besar dari ekspektasi, mencerminkan bahwa pelanggan berada pada keadaan yang terpuaskan.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang dipergunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu dengan suatu studi yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik pasar, dalam hal ini pada bisnis layanan jasa yang diberikan oleh SD PERMATA HARAPAN. Dengan menggambarkan suatu fenomena permasalahan apa adanya yang sedang berlangsung dan memecahkan suatu kasus kesenjangan dengan layanan jasa yang diberikan oleh SD PERMATA HARAPAN dengan jalan mengumpulkan data, menyusun dan mengklasifikasikan, menganalisis dan menginteprestasikan. Sedangkan sifat penelitian ini bersifat verikatif (pengujian) yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis.

Tipe penelitian ini adalah penelitian korelasional, yaitu tipe penelitian yang menyatakan hubungan / keterkaitan antara variabel independent dengan variabel dependent berdasarkan hubungan sebab akibat (Freddy Rangkuti, 2002:24)

Unti analisis (*Unit of analysis*) penelitian ini adalah individual yaitu para orang tua murid SD PERMATA HARAPAN. Dilihat dari pengumpulan datanya (*time horizon*) penelitian ini bersifat *cross section* artinya informasi dari sebagian populasi atau sampel responden.

## **1.6.2 Data dan Variabel Penelitian**

### **1.6.2.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini, penulis dapat memperoleh data yang dibutuhkan yaitu :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penjelasan yang berupa penjelasan penilaian dari orang tua murid. Misalnya; di SD PERMATA HARAPAN saya mengambil penilaian untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid ada 143 responden yang diambil dari kelas tertinggi (kelas 6 SD PERMATA HARAPAN).
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui laporan dari sekolah yang berhubungan dengan penelitian. Misalnya; Laporan Jumlah Murid Baru, Data Riwayat Hidup Murid, Formulir Pendaftaran Siswa/Siswi dan lain-lain.

### **1.6.2.2 Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang akan diuji adalah variabel x dan variabel y; dimana variabel x sebagai kualitas pelayanan dan variabel y sebagai kepuasan orang tua murid. Dalam hal ini variabel x sebagai independen dan variabel y sebagai dependen. Penulis menganggap kualitas pelayanan (variabel x) mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan pelanggan (variabel y), dalam hal ini pelanggan yang dimaksud orang tua murid SD PERMATA HARAPAN.

## **1.6.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

## 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian dengan cara menelaah secara langsung objek yang diteliti dengan cara:

- a. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pembicaraan langsung dengan kepala sekolah, guru, murid-muridnya, petugas kebersihan dan keamanan sekolah dan orang tua murid.
- b. Observasi, yaitu dengan cara pengamatan langsung terhadap SD PERMATA HARAPAN yang diteliti untuk memperoleh data-data dan informasi yang tidak diperoleh dalam wawancara.
- c. Kuesioner, yaitu alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada orang tua murid.

## 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian dengan cara mempelajari literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas.

### 1.6.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *Simple Random Sampling*. Menurut Vockel (1983), cara ini merupakan teknik untuk memilih anggota sampel melalui peluang dan 'sistem' tertentu dimana pemilihan secara acak untuk data pertama dan berikutnya setiap interval tertentu. *Simple Random* sampling digunakan selain prosedur pemilihan sampelnya sangat mudah juga untuk menghindari kesalahan klasifikasi.

### **1.6.5 Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan ini adalah disesuaikan dengan masing-masing permasalahan penelitian. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu yang memaparkan data-data sesuai dengan jawaban responden, dan teknik analisis inferensial, yaitu teknik yang menganalisa data kuantitatif serta menarik kesimpulan tentang ciri-ciri populasi yang tertentu dari hasil analisa serangkaian sample yang dipilih dari populasi yang bersangkutan.

Korelasi *Product Moment* berfungsi untuk menentukan besarnya hubungan dua variabel (gejala) yang berskala ordinal atau tata jenjang. Biasanya data yang dianalisa merupakan angka yang berjenjang, misalnya 1,2,3,4 dan 5. Angka-angka tersebut sebenarnya bukan angka sebenarnya, atau hanya symbol saja.

Besarnya korelasi adalah 0 s/d 1. Korelasi dapat positif, yang artinya searah: jika variabel pertama besar, maka variabel kedua semakin besar juga. Korelasi negatif, yang artinya berlawanan arah: jika variabel pertama besar, maka variabel kedua semakin mengecil. Berdasarkan adanya kesesuaian antara fungsi korelasi *Product Moment* dengan penelitian, maka penulis menggunakan teknik uji korelasi *Product Moment*, dalam penelitian ini.

### **Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menghitung seberapa jauh hipotesis penelitian yang telah disusun dapat diterima berdasarkan data yang telah dikumpulkan

untuk maksud tersebut yaitu untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan pada kualitas pelayanan SD PERMATA HARAPAN 2008-2009.

### **Hipotesis**

Bentuk hipotesis yang digunakan untuk pengujian terhadap pelanggan ini adalah:

Ha: Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid pada SD PERMATA HARAPAN

Ho: Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua murid pada SD PERMATA HARAPAN

Ha :  $r \neq 0$

Ho :  $r = 0$

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **Bab 1 Pendahuluan**

Menguraikan secara singkat mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian yang digunakan dan sistematika penulisan.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

### **Bab 3 Objek dan Metodologi Penelitian**

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, organisasi, dan sebagainya. Selain itu, dalam bab ini akan dilakukan bagaimana cara pengumpulan data dan melakukan penelitian data.

### **Bab 4 Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Pada bab ini akan dijelaskan hasil dari pengolahan data beserta dengan pembahasannya.

### **Bab 5 Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan rekomendasi/saran-saran bagi perusahaan yang diteliti.