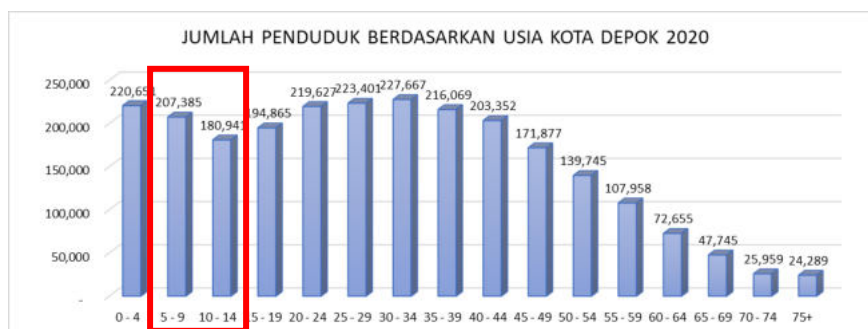


# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kota Depok sebagai kota penyangga Ibukota Jakarta, menjadi tempat tinggal bagi para pendatang yang sebagian besar bekerja di Jakarta. Menjalankan fungsinya sebagai kota penyangga ibu kota, tentunya memerlukan berbagai macam infrastruktur pendukung baik itu infrastruktur pendidikan, kesehatan, pasar dan lainnya untuk menunjang kehidupan penduduk. Adanya kebutuhan akan sekolah, kemudian membuat banyak sekali sekolah - sekolah negeri maupun swasta berdiri. Berdasarkan data dari database SIAP online Kota Depok, tahun 2020 tidak kurang 509 Sekolah Dasar, 276 Sekolah Menengah Pertama dan 98 Sekolah Menengah Atas swasta yang berdiri di Kota Depok, selain juga terdapat 211 Sekolah Dasar, 27 Sekolah Menengah Pertama dan 17 Sekolah Menengah Atas negeri yang merupakan sekolah milik pemerintah sebagai sarana penunjang layanan pendidikan bagi penduduk Kota Depok. Penduduk Kota Depok berdasarkan data BPS tahun 2020, sebanyak 2.4 juta jiwa, dimana 387 ribu diantaranya atau sekitar 15% berusia 5-14 tahun yang merupakan rentang usia Sekolah Dasar. Jumlah SD Negeri di kota Depok berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kota Depok tahun 2020 adalah sebanyak 221 SD Negeri, hal ini berkurang dari sebelumnya ada 246 SD Negeri pada 2019. Berkurangnya jumlah SD Negeri diakibatkan penggabungan beberapa sekolah karena menyeimbangkan jumlah tenaga pengajar, karyawan dan juga untuk pemerataan persebaran siswa.



Gambar 1. Grafik Jumlah Penduduk Kota Depok berdasarkan Usia (sumber : BPS Kota Depok - 2020)

Rizki Arianto, 2021

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA SEKOLAH ALAM DAN IMPLIKASINYA TERHADAP WORD OF MOUTH (STUDI PADA SEKOLAH ALAM DEPOK)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Magister Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id– www.repository.upnvj.ac.id]

Daya tampung SD Negeri di Kota Depok berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kota Depok hanya 18 ribu siswa, yang artinya hanya 5% saja dari total jumlah penduduk berusia sekolah dasar di Kota Depok yang bisa ditampung di SD Negeri. Selebihnya, sebanyak 95% penduduk usia SD akan ditampung oleh SD Swasta yang tersebar di seluruh Kota Depok. Kenyataan inilah yang menjadi kesempatan bertumbuhnya sekolah sekolah dasar swasta di Kota Depok, mengingat kebutuhan akan sekolah dasar di Kota Depok cukup besar.

Banyaknya sekolah yang bertumbuh di kota Depok, menawarkan berbagai konsep pendidikan yang beragam, diantaranya konsep pendidikan yang menitik beratkan pada nilai-nilai agama, konsep pendidikan yang menitik beratkan pada kemampuan akademis, atau ada juga yang menawarkan konsep pendidikan yang menitik beratkan pada konsep belajar dari alam seperti Sekolah Alam Depok. Hal tersebut tidak bisa dipungkiri kemudian akan memberikan beragam alternatif pilihan bagi orang tua siswa untuk memilih konsep sekolah mana yang cocok untuk anak-anak mereka.

Komunitas Sekolah Alam pada tahun 2005 mendefinisikan Sekolah Alam sebagai salah satu model pendidikan yang berbasis pada alam semesta ini dengan menggunakan elemen elemen alam yang terdapat pada lingkungan di sekitar sekolah. Di samping itu sekolah alam juga merupakan suatu bentuk alternatif pendidikan yang menggunakan alam sebagai *center of knowledge*. Berbeda dengan sekolah konvensional yang kebanyakan menggunakan model metode pembelajaran di dalam kelas, dan menjadikan guru sebagai *center of knowledge*.

Lokasi belajar pada Sekolah Alam, ada di alam bebas. Sehingga pihak sekolah tidak menyediakan bangunan layaknya sekolah konvensional. Dikutip dari laman Scholaship.blogspot.com tentang sejarah Sekolah Alam Depok yang ditulis pada tahun 2015 menyebutkan bahwa ada beberapa keunggulan Sekolah Alam, salah satunya adalah di Sekolah Alam semua siswa bisa bebas berekspresi termasuk dalam melakukan berbagai eksperimen, para siswa bisa mengeksplorasi segala hal yang ada di sekitar, sehingga potensi anak akan terlihat dengan sendirinya.

Konsep pendidikan Sekolah Alam masih dikutip dari laman yang sama, pertama kali digagas oleh Lendo Novo yang berangkat dari keprihatinannya akan biaya pendidikan yang semakin tidak terjangkau oleh masyarakat. Ide membangun sekolah alam adalah agar bisa membuat sekolah dengan kualitas tinggi tetapi dengan harga terjangkau. Konsep ini kemudian diadopsi oleh semua sekolah alam di Indonesia termasuk sekolah alam di Depok.

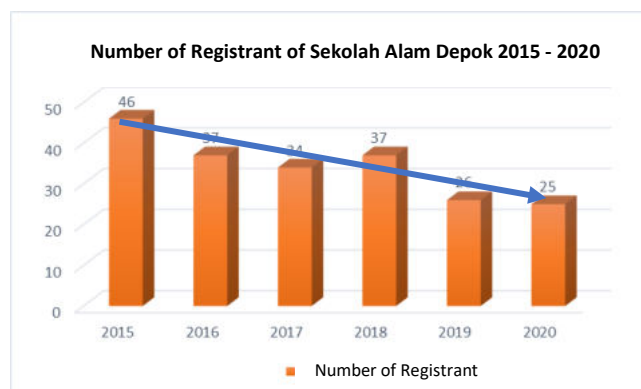
Di kota Depok sendiri sampai tahun 2020 berdasarkan data yang dikutip dari laman resmi Kemendikbud Republik Indonesia, telah berdiri setidaknya 5 sekolah alam (lihat tabel 1), dan lokasi Sekolah Alam tersebar merata di 11 kecamatan di seluruh Kota Depok. Sekolah Alam yang berdiri di Depok dimulai dengan berdirinya Sekolah Alam Depok, yang berdiri tahun 2006, kemudian disusul pada tahun 2013 berdiri Sekolah Alam Matoa, kemudian pada 2015 berdiri sekaligus dua sekolah alam yaitu Sekolah Alam Indonesia Meruyung dan Sekolah Alam Indonesia Sukmajaya, terakhir pada 2019 berdiri Sekolah Alam Kebun Tumbuh di kecamatan Bojongsari.

Tabel 1. Nama Sekolah Alam di Depok dan Tahun Berdirinya

| Nama sekolah                       | SK berdiri |
|------------------------------------|------------|
| Sekolah alam depok                 | 2006       |
| Sekolah alam Indonesia (Meruyung)  | 2015       |
| Sekolah alam Indonesia (sukmajaya) | 2015       |
| Sekolah alam Matoa                 | 2013       |
| Sekolah alam kebun tumbuh          | 2019       |

Sumber : <https://dapo.dikdasmen.kemdikbud.go.id/>

Dari fenomena bertumbuhnya Sekolah Alam diatas seharusnya mengindikasikan bahwa pasar sekolah alam terus bertumbuh dari tahun ke tahun, namun faktanya jumlah siswa Sekolah Alam Depok dalam 5 tahun terakhir terus menunjukkan trend penurunan, hal ini bisa dilihat dari jumlah siswa pendaftar mulai tahun 2015 sampai dengan tahun 2020 (lihat gambar 1).



(Sumber : diolah peneliti)

Gambar 2. Grafis Jumlah Siswa Sekolah Alam Depok 6 tahun Terakhir

Jumlah siswa yang mengalami trend penurunan dari tahun ke tahun ini juga menjadi *concern* bagi pengelola sekolah alam karena jika trend ini terjadi terus menerus maka bisa jadi beberapa tahun kedepan tidak akan ada lagi Sekolah Alam yang bisa menjadi pilihan sekolah yang menawarkan konsep pendidikan yang berbeda dibandingkan dengan sekolah konvensional pada umumnya.

Trend penurunan jumlah siswa ini patut diduga disebabkan oleh munculnya persaingan dari sekolah dengan konsep alam maupun non sekolah alam di Kota Depok, sehingga dengan persaingan yang semakin ketat, menyebabkan Orang tua siswa mempunyai lebih banyak pilihan dimana akan menyekolahkan anaknya. Persaingan yang muncul seharusnya memicu sekolah sekolah alam untuk berlomba memberikan layanan yang berkualitas sehingga tercapai kepuasan pelanggan dalam hal ini Orang tua siswa. Persaingan dengan sekolah dengan konsep non sekolah alam juga menuntut sekolah alam untuk dapat memenuhi harapan para orang tua siswa yang berharap anaknya mendapatkan pendidikan dengan konsep yang berbeda dari sekolah konvensional, mulai dari ruang belajar yang berbeda, metode pembelajaran yang berbeda, sampai dengan konsep penilaian pada kenaikan tingkat yang juga berbeda.

Semakin banyaknya pilihan sekolah baik dengan konsep sekolah alam ataupun non sekolah alam, mau tidak mau menuntut Sekolah Alam Depok untuk selalu bisa memberikan kualitas layanan pendidikan yang tentunya lebih baik agar tetap mampu bersaing. Disamping soal persaingan antar sekolah untuk menyajikan layanan pendidikan yang dapat memberikan kepuasan pada orang tua

siswa, hal yang menarik lainnya dari fenomena menurunnya jumlah pendaftar di sekolah alam ini patut diduga disebabkan karena kurangnya minat orang tua siswa yang sudah menyekolahkan anaknya di sekolah alam untuk ikut mempromosikan, memperbincangkan dan atau merekomendasikan sekolah alam kepada orang lain atau yang disebut sebagai *Word of Mouth*.

Fenomena tersebut diatas sejalan dengan fenomena yang ada pada beberapa penelitian lain, diantaranya penelitian yang dilakukan Arif Hakim (2019) yang mengukur tingkat kepuasan orang tua atas kualitas layanan Pendidikan di TK Aisyah 8 Kota Bandung. Berangkat dari fenomena TK Aisyah 8 Kota Bandung yang sudah berumur 27 tahun ternyata harus bersaing untuk menarik minat para orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut ditengah serbuan TK sejenis yang berdiri di Kota Bandung yang tentu saja membawa konsep konsep baru yang membuat TK Aisyah 8 Kota Bandung harus selalu meningkatkan kualitas layanan pendidikannya agar dapat bersaing.

Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa ternyata pada beberapa dimensi kualitas layanan memiliki persepsi kepuasan yang cukup rendah hal ini tercermin pada dimensi *responsiveness*, dimana orang tua mengeluhkan kesulitan mereka untuk mendapatkan nomer telpon guru, kepala sekolah atau perangkat sekolah yang lain mendapatkan penilaian negatif yang cukup signifikan, dimana 42,9% responden menyatakan sangat tidak puas, dan 35,7% menyatakan tidak puas. Selain itu dimensi lain seperti *assurance* dan *empathy* juga memiliki nilai ketidakpuasan yang cukup besar yaitu 29% dan 24% responden menyatakan tidak puas. Hal ini menjadikan TK Aisyah 8 Kota Bandung harus memperbaiki kualitas layanan untuk dapat terus bersaing dengan tentu saja tetap mempertahankan kualitas layanan yang sudah dinilai baik.

Wendy Muliadi dan Muhammad Irsday Raspati (2019) juga meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di sekolah TAAM Aisyah Bandung. Fenomena yang diangkat dalam penelitian ini adalah menurunnya jumlah pendaftar dalam 5 tahun terakhir sejak 2013 -2017. Turunnya pendaftar diduga karena kualitas layanan yang tidak memuaskan terutama pada staf administrasi yang dinilai kurang tanggap, guru yang sering datang terlambat,

dan lokasi kelas yang berada di basement dianggap menjadi penyebab ketidakpuasan pada orang tua siswa.

Mulyana dan Ayuni (2015) dimana fenomena yang diangkat pada penelitian tersebut adalah meningkatnya jumlah lembaga pendidikan tinggi di Indonesia sejak 2009 yang berjumlah 1382 menjadi 3151 pada 2013. Hal tersebut tidak bisa dihindari membuat “industri” Pendidikan tinggi menjadi sangat kompetitif, sehingga masing masing lembaga harus selalu memastikan pelanggan merasa puas terhadap layanan jasa pendidikan yang diberikan sehingga diharapkan juga akan berimplikasi pada pembicaraan positif pada *Word of Mouth*. Dalam penelitian tersebut terbukti bahwa ternyata kepuasan siswa menjadi variable yang sangat berpengaruh terhadap *Word of Mouth*.

Maya Dora (2016) dalam penelitian lain yang dilakukan pada salah satu universitas swasta di Bandung mengangkat fenomena banyaknya keluhan masuk pada kotak saran yang disediakan pihak universitas, setidaknya dari 30 orang yang diambil sample sebagai survey pra penelitian menunjukkan diatas 50% menyatakan keluhan terhadap 3 indikator yang ditanyakan, yaitu : keluhan pada fasilitas fisik seperti gedung, lahan parkir, ruang kelas ; keluhan pada fasilitas elektronik pendukung seperti wifi, OHP, computer ; keluhan pada sikap para petugas yang tidak ramah, dan terlihat tidak profesional. Berangkat dari fenomena tersebut Maya Dora kemudian melakukan pengukuran atas tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh pihak universitas dan mengukur seberapa besar minat mahasiswa melakukan *Word of Mouth*. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa ternyata memang kualitas layanan itu baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Word of Mouth*.

Menurut Kirana Rukmayuninda Ririh dan Firda Meira Pratiwi (2018) dalam penelitian tentang pengembangan model pengembangan kualitas jasa Pendidikan di salah satu sekolah karakter di Jakarta menyebutkan bahwa realitanya banyak Lembaga Pendidikan yang masih abai atau enggan melakukan pengukuran terhadap kepuasan orang tua siswa yang ada di lingkungan pendidikan yang berada di bawah naungan lembaganya. Padahal, masih berdasarkan penelitian tersebut, sebagai penyedia layanan jasa pendidikan, Lembaga pendidikan dituntut

untuk dapat mengukur seberapa puas orang tua siswa akan layanan pendidikan yang ada di bawah lembaganya, karena tingkat kepuasan orang tua tersebut merupakan tolak ukur keberhasilan dari suatu Lembaga pendidikan dalam menyajikan layanan pendidikannya pada siswa yang berada dibawah naungan Lembaga pendidikan tersebut.

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan dalam latar belakang masalah diatas, serta fenomena yang terjadi selama ini pada Sekolah Alam Depok yang harus tetap eksis di tengah persaingan dengan sekolah alam lain yang mencul belakangan di Kota Depok, dan di tengah fenomena penurunan jumlah siswa dari tahun ketahun, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa Sekolah Alam atas kualitas layanan yang selama ini diberikan dalam sebuah penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Alam dan Implikasinya Terhadap *Word of Mouth* (Studi Pada Sekolah Alam Depok)**”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang sudah diuraikan sebelumnya, maka Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan memiliki pengaruh secara langsung terhadap *Word of Mouth*.
2. Apakah Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap *Word of Mouth* melalui mediasi kepuasan Orang tua Siswa.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini maka, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara empiris apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh secara langsung terhadap *Word of Mouth*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara empiris apakah kualitas layanan mempunyai pengaruh pada *Word of Mouth* dengan mediasi kepuasan orang tua siswa.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagaimana berikut :

a. Manfaat bagi penulis,

Dapat memperoleh wawasan yang lebih luas khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan jasa yang di berikan oleh Sekolah Alam Depok terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini Orang tua Siswa, dan juga mengenai kemungkinan *Word of Mouth* yang akan dilakukan oleh orang tua siswa jika tercapai kepuasan.

b. Manfaat Bagi Pengelola atau Pegiat Sekolah Alam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk mempertahankan, atau meningkatkan, atau memperbaiki kualitas layanan yang dirasa perlu untuk meningkatkan kepuasan Orang tua Siswa, sehingga diharapkan terjadi *Word of Mouth* yang positif dan dapat meningkatkan jumlah siswa pendaftar di kemudian hari.

c. Manfaat bagi Orang tua Siswa Sekolah Alam

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi kesempatan atau pintu masuk untuk dapat memberikan pandangan, penilaian atau masukan yang positif bagi perkembangan Sekolah Alam di kemudian hari.

d. Manfaat Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih jelas dan bisa menjadi referensi untuk memilih sekolah yang tepat bagi anak-anak nantinya.