

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang ini, tidak terhitung jumlah sekolah yang sudah didirikan baik sekolah negeri ataupun swasta. Saking tidak terhitungnya terkadang membuat para orang tua bingung mau menyekolahkan anaknya di sekolah mana. Hal ini lazim dialami oleh para orang tua bahkan calon siswa itu sendiri. Lembaga pendidikan yang berkualitas tentu akan menjadi rujukan bagi para orang tua untuk menyekolahkan anak-anaknya.

Sejalan dengan perihal di atas, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta aktivitas di bidang pendidikan juga mengalami kemajuan dan berkembang dengan pesat. Kemajuan dan perkembangan ini tentunya akan menuntut lembaga pendidikan yang ada untuk mulai berbenah diri dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pendidikannya. Upaya ini dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dari peserta didik bagi peningkatan serta pengembangan bakat yang dimilikinya secara optimal. Kegiatan dilakukan dengan bermacam kegiatan yang sudah disediakan oleh pihak pengelola pendidikan sebagai usaha untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan maksimal.

Tingginya tuntutan akan kebutuhan layanan pendidikan yang bermutu membuat sekolah harus berlomba-lomba untuk merebut perhatian dari para pelanggannya yaitu masyarakat. Ini harus dilakukan agar masyarakat percaya untuk menyekolahkan anak-anaknya di lembaga pendidikan yang bermutu. Oleh sebab itu maka mutu layanan pendidikan menjadi salah satu faktor penentu dalam rangka memperoleh *trust* atau kepercayaan dari masyarakat luas.<sup>1</sup>

Menurut Caldwell 3 hal yang harus diperhatikan dalam rangka mewujudkan perubahan manajemen sekolah secara komprehensif, yaitu : *pertama*, bentuk dan jenis kegiatan untuk memenuhi kebutuhan siswa wajib

---

<sup>1</sup> Alben Ambarita, *Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta : Media akademi, 2016), 1.

diubah secara radikal. *Kedua*, profesionalisme pengelola pendidikan, kompetensi pedagogik, serta hubungan eksternal sekolah seperti pelibatan masyarakat harus diubah. *Ketiga*, reformasi wajib diawali dari tingkat sekolah.

Berdasar gagasan dari Caldwell ini maka tantangan yang dihadapi oleh lembaga pendidikan ada 3, yaitu : (1) tuntutan dari masyarakat terhadap layanan pendidikan agar lulusan yang dihasilkan berkualitas. (2) tuntutan profesionalisme dimana jabatan sebagai tenaga pendidik hanya boleh dimiliki oleh mereka yang memenuhi syarat. Pemerintah serta masyarakat sudah cukup memberikan penghargaan yang begitu tinggi kepada pendidik, maka harus dijawab dengan kinerja yang profesional. (3) tuntutan persaingan. Jika ingin bertahan dan tidak tergilas oleh para pesaing maka lakukan pembaharuan serta peningkatan mutu layanan pendidikan secara kontinyu atau terus-menerus hingga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan yang lain.<sup>2</sup>

Bagian manajemen wajib mengerti akan tingginya angka persaingan disebabkan banyak lembaga-lembaga pendidikan (sekolah) yang berdiri baik yang dikelola oleh negeri maupun swasta. Hal ini akan memicu bagian manajemen agar bisa mengantisipasi dan mengembangkan lembaga pendidikannya untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya atau paling tidak sesuai dengan target yang diharapkan. Output sekolah serta jasa layanan pendidikan yang baik termasuk didalamnya adalah mutu pelayanan dan mutu pendidikan merupakan faktor penting yang menjadi perhatian pelanggan dalam memilih sekolah.

Meskipun mempunyai bermacam produk layanan yang baik, akan tetapi belum tentu menjadikan pelanggan atau *customer* itu merasa puas/sangat puas. Tingkat kepuasan pelanggan itu bergantung kepada kualitas layanan yang disuguhkan oleh sebuah lembaga atau organisasi. Kotler menyatakan kepuasan merupakan tingkat rasa individu (puas, sangat puas, atau tidak puas) sehabis membandingkan hasil/kinerja yang dirasakan dengan harapannya.<sup>3</sup> Artinya kepuasan pelanggan itu ditentukan oleh kinerja serta harapan pelanggan.

---

<sup>2</sup> Ibid., 8-9.

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 1995), 46.

Apabila kinerja lebih rendah daripada harapan, maka pelanggan merasa kecewa/tidak puas. Sebaliknya apabila kinerja seperti harapan maka pelanggan merasa puas apalagi jika kinerja melewati atau di atas harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Begitu juga dengan Tse dan Wilson yang menyatakan bahwa faktor yang menentukan keberhasilan suatu layanan salah satunya adalah kepuasan pelanggan. Rasa puas atau tidak puas merupakan jawaban pelanggan dalam mengevaluasi atas apa yang dirasakannya antara harapan dengan kinerja (hasil) sehabis memakai.<sup>4</sup>

Pelayanan yang berkualitas adalah kondisi dimana ada keselarasan antara layanan yang diharapkan oleh pelanggan atau *expected service* terhadap layanan yang secara riil diterima oleh para pelanggan atau *perceived service*. Inilah yang menjadi kunci yang paling mendasar bagi terciptanya kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).<sup>5</sup> Perasaan puas dan sangat puas dari pelanggan pada akhirnya mereka akan terus memakai jasa pendidikan sekolah, memberikan dukungan yang besar terhadap lembaga sekolah, serta akan menyampaikan informasi tentang pengalaman yang dirasakannya itu kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan. Hal ini bisa menyebabkan image atau citra lembaga sekolah menjadi baik dan bisa menarik pelanggan.

Miftahul Huda adalah lembaga pendidikan yang bergerak di bidang pendidikan berbasis pesantren. Lembaga pendidikan Miftahul Huda ini terletak di jalan Barito no. 11 Keringan, Kelurahan Mangundikaran, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk. Lembaga yang didirikan oleh yayasan Miftahul Huda ini berdiri sejak tahun 2014 hingga sekarang. Yayasan ini telah mendirikan lembaga pendidikan yang terdiri dari Sekolah Dasar Islam, dan Madrasah Tsanawiyah, dan Madrasah Aliyah. Khusus bagi Sekolah Dasar Islam banyak dilirik oleh para orang tua murid untuk bisa menyekolahkan anak-anaknya di lembaga pendidikan Miftahul Huda ini.

---

<sup>4</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004), 44.

<sup>5</sup> Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik)*, (Malang : UB Press, 2016), 14.

Rata-rata para wali murid telah mendaftarkan anak-anaknya di sekolah ini dua tahun sebelum anak-anaknya lulus dari taman kanak-kanak. Hal ini dilakukan sebab begitu banyak peserta yang harus antri untuk masuk daftar sebagai calon peserta didik di sekolah ini. Fenomena ini dibenarkan oleh Fauzi selaku Kepala Sekolah di Sekolah Dasar Miftahul Huda. Menurut Fauzi, pendaftaran untuk sekolah dasar Islam ditempatnya sekarang ini (tahun 2021) sudah sampai tahun 2023 dan melebihi quota yang dibutuhkan oleh lembaga pendidikan yang dipimpinnya.<sup>6</sup>

Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda didirikan pada tahun 2014. Latar belakang berdirinya Sekolah Dasar Islam ini cukup unik bukan disebabkan yayasan yang menginginkan berdirinya sekolah ini akan tetapi atas permintaan dari para wali murid yang sudah menyekolahkan anak-anaknya di Madrasah Tsanawiyah ataupun Madrasah Aliyah. Pada awal berdiri agar diketahui keberadaannya bagi masyarakat umum maka langkah yang ditempuh adalah dengan promosi melalui banner dipasang di pinggir jalan. Pada tahun kedua promosi dilakukan dengan cara selebaran berupa brosur. Menginjak tahun ketiga sejak berdiri, sekolah ini tidak lagi membutuhkan promosi melalui banner ataupun brosur-brosur lagi. Promosi dilakukan melalui para wali murid yang telah merasakan manfaat dari adanya sekolah dasar Islam ini.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menganalisa data-data yang ada di lapangan. Penelitian ini akan mengupas tentang sebuah fenomena dimana terlihat antrian daftar peserta didik dimana para wali murid harus mendaftarkan anak-anaknya jauh-jauh hari (dua hingga 3 tahun) sebelum masuk masa pendaftaran bagi anak-anaknya. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan jatah sebagai calon peserta didik sebelum quota ditutup. Apabila melihat fenomena ini sekilas bisa diketahui bahwa ada kepuasan dari para orang tua sehingga mereka menyekolahkan anak-anaknya di lembaga pendidikan ini.

Menurut Parasuraman, Valeria A. Zeithaml, dan Berry kepuasan pelanggan itu ditentukan oleh kualitas layanan serta tidak berlaku kebalikannya. Kualitas layanan ditentukan oleh lima faktor atau dimensi antara lain : *tangibles*

---

<sup>6</sup> Wawancara, Fauzy, 8 September 2021.

(penampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (keyakinan), dan *empathy* (empati). Lima dimensi/faktor kualitas layanan pendidikan ini kemudian dijabarkan oleh Wijaya sebagai berikut:

Dimensi / faktor *tangibles* (penampilan fisik), adalah keahlian lembaga pendidikan untuk menunjukkan *existensi* dirinya pada pihak di luar sekolah, meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan perabot pendidikan yang dipakai, serta tampilan tenaga pendidik dan kependidikan sekolah.

Faktor *reliability* (kehandalan), adalah keahlian sekolah untuk memberikan layanan pendidikan selaras dengan janji, akurat serta terpercaya. Faktor *responsiveness* (tanggapan), adalah kesediaan staf sekolah untuk menolong serta memberikan layanan pendidikan dengan cepat & tepat untuk pelanggannya.

Faktor *assurance* (keyakinan), yaitu sikap profesional, sopan santun, dan kemampuan tenaga pendidik dan kependidikan sekolah untuk memicu munculnya rasa percaya diri pada pelanggan pemakai jasa layanan pendidikan sekolah.

Faktor *empathy* (empati), adalah kemampuan sekolah untuk memberi perhatian tulus dan murni secara pribadi kepada para pelanggan pengguna jasa layanan pendidikan dengan cara mengerti keinginan dari pelanggan jasa layanan pendidikan.<sup>7</sup>

Dari uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian untuk menggali lebih dalam lagi mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Nganjuk dengan menggunakan metode Servqual dalam lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk itu penulis akan mengangkat tema penelitian ini dengan judul : **“Analisis Kepuasan Pelanggan pada Tingkat Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda, Keringan Kab. Nganjuk.**

---

<sup>7</sup> Wijaya D., *Pemasaran Jasa Pendidikan : Mengapa Sekolah Melakukan Marketing*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 23.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang di atas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan dalam dimensi *tangibles* di SDI Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan dalam dimensi *reliability* di SDI Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan dalam dimensi *responsiveness* di SDI Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk?
4. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan dalam dimensi *assurance* di SDI Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk?
5. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan dalam dimensi *empathy* di SDI Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDI) Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk, dengan obyek studi adalah pelanggan (orang tua siswa). Harapan yang ingin diraih dalam penelitian ini yaitu bisa mengungkapkan bermacam permasalahan yang berkaitan dengan layanan pendidikan, terutama yang berkaitan dengan beberapa hal diantaranya adalah :

1. Menganalisa kepuasan pelanggan dalam dimensi/faktor *tangibles* di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk.
2. Menganalisa kepuasan pelanggan dalam dimensi/faktor *reliability* di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk.
3. Menganalisa kepuasan pelanggan dalam dimensi/faktor *responsiveness* di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk.
4. Menganalisa kepuasan pelanggan dalam dimensi/faktor *assurance* di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk.
5. Menganalisa kepuasan pelanggan dalam dimensi/faktor *empathy* di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Sebagai sarana untuk memperkaya pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan Islam, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di SDI Miftahul Huda Keringan kab. Nganjuk.
  - b. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan persepsi pelanggan sekolah yaitu orang tua murid mengenai kualitas layanan pendidikan di Sekolah Dasar Miftahul Huda sehingga bisa dijadikan bahan evaluasi dalam pelaksanaan layanan pendidikan yang bermutu di SDI Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Sekolah, hasil dari penelitian ini bisa memberikan kontribusi untuk mengembangkan lembaga pendidikan khususnya dalam bidang kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk.
  - b. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan wacana ilmu pengetahuan serta sebagai penelitian awal yang nantinya bisa ditindaklanjuti hasil penelitiannya dengan pengembangan yang lebih baik lagi tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk.

#### **E. Definisi / Penegasan Istilah**

1. *Tangibles* (penampilan fisik) yaitu tampilan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan atau fasilitas belajar, dan tampilan para staf sekolah / karyawan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk melakukan jasa pelayanan sesuai janji, terpercaya, serta akurat.
3. *Responsiveness* (tanggapan) yaitu keinginan untuk menolong pelanggan juga memberikan pelayanan dengan cepat.

4. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, ramahtamahan staf/karyawan, serta keahlian tenaga pendidik dan kependidikan untuk membentuk opini yang *credible*.
5. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian serta perhatian lembaga pendidikan kepada pelanggan.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian tentang kepuasan para pelanggan (orang tua) terhadap layanan pendidikan sudah banyak dilaksanakan di beberapa sekolah negeri ataupun swasta di berbagai daerah yang ada di Indonesia. Kebanyakan tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data bagaimana orang tua memberikan penilaian kepada mutu layanan pendidikan pada sekolah. Hingga akhirnya dari hasil penilaian itu bisa digunakan sekolah untuk mendapatkan data sejauh mana kualitas pelayanan pendidikan yang sudah diberikan oleh pihak sekolah kepada pelanggannya. Beberapa penelitian itu diantaranya adalah:

*Pertama*, penelitian yang dilaksanakan pada Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo. Penelitian tersebut bertujuan mengetahui dimensi/faktor kepuasan yang menjadi prioritas utama dari pelanggan yaitu orang tua murid serta mengetahui beberapa faktor kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan pada Madrasah Islam Terpadu Al Madinah Balong Ponorogo. Penelitian dilakukan oleh Doni Mahendra pada tahun 2019. Hasilnya, Penelitian ini sukses mengelompokkan kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang mencakup lima dimensi/faktor yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* menjadi dua faktor kepuasan di MIT Al Madinah Balong Ponorogo. Faktor pertama mencakup *responsiveness* (ketanggapan) serta *emphaty* (rasa peduli), dan faktor 2 yaitu *tangible* (wujud/tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (kepercayaan).<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Doni Mahendra, *Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo*, Tesis 2019.



Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu sama-sama memakai teori SERVQUAL dan perbedaannya adalah penelitian saat ini memakai metode penelitian kualitatif. Perbedaan yang lain adalah lembaga (obyek) yang diteliti.

*Kedua*, penelitian Fredy Fredy, Yonarlianto Tembang, Ratna Purwanty pada tahun 2019 yang dilakukan di tujuh kabupaten/kota di Sulawesi diantaranya kabupaten Kolaka, Kolaka Timur, Konawe, Muna, Muna Barat, Wakatobi, dan Bau-bau. Penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti persepsi masyarakat diantaranya orang tua siswa beserta siswa terhadap mutu/kualitas layanan pendidikan dasar. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan survey. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan adanya perbedaan kepuasan pada masing-masing daerah diperlihatkan dari 9 dimensi kepuasan yaitu *tangibles, reliability, competence, understanding the customer, communication, responsiveness, courtesy, security*, serta *access*.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian yang terdahulu yaitu sama-sama memakai teori SERVQUAL dan perbedaannya terletak pada jenis penelitian dimana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan dimensi/indikator yang digunakan serta lembaga yang diteliti.

Jika ditabelkan maka akan terlihat seperti tabel di halaman berikutnya :

---

<sup>9</sup> Fredy Fredy, Yonarlianto Tembang, Ratna Purwanty, *Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar*, Musamus Journal of Primary Education Vol. 2 (No. 1), 2019, 59-66.

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Doni Mahendra	<i>Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu (MIT) Al Madinah Balong Ponorogo</i>	memakai teori SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian Kuantitatif</li> <li>• Obyek : MIT Al Madinah Balong Ponorogo</li> </ul>
2.	Fredy Fredy, Yonarlianto Tembang, Ratna Purwanty	<i>Analisis Kepuasan Orang Tua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar</i>	memakai teori SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian Kuantitatif</li> <li>• Obyek : 7 kabupaten di Sulawesi ; Kolaka, Kolaka Timur, Konawe, Muna, Muna Barat, Wakatobi, dan Bau-bau</li> </ul>
3.	Inung Sulistyorini	Analisis Kepuasan Pelanggan pada Tingkat Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan-Nganjuk	memakai teori SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian Kualitatif</li> <li>• Obyek : SDI Miftahul Huda Keringan-Nganjuk</li> </ul>

## G. Hipotesis

Dengan melihat pada kerangka berpikir, maka peneliti telah mengajukan beberapa hipotesis diantaranya adalah :

1. Persepsi pelanggan menunjukkan adanya kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan pendidikan pada Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda desa Keringan.
2. Dimensi kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan pada Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda desa Keringan.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah atau prosedur pada tesis ini disusun dengan :

### **Bab I Pendahuluan.**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi/penegasan istilah, penelitian terdahulu, hipotesis, dan sistematika pembahasan.

### **Bab II Landasan Teori.**

Bab ini berisi uraian tentang konsep serta teori-teori yang dapat membantu hasil penelitian yang akan/telah dilaksanakan mengenai kepuasan pelanggan diantaranya konsep mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas layanan pendidikan agar tercapai kepuasan pelanggan.

### **Bab III Metode Penelitian.**

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik analisis data, kehadiran peneliti dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta pengecekan keabsahan data.

### **Bab IV Hasil Penelitian.**

Bab ini menjelaskan tentang paparan data dan hasil temuan penelitian.

### **Bab V Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan dari pengumpulan data dan analisis dari hasil pengumpulan data tersebut.

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran.**

Bab ini membahas temuan teori penelitian yang disimpulkan dari keseluruhan pembahasan dan berisikan saran rekomendasi.