

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, persaingan dunia pendidikan sudah sangat terasa di masyarakat, tak terkecuali pada jenjang pendidikan dasar. Hal ini terlihat dari besarnya antusiasme orang tua untuk memasukkan anak mereka ke sekolah-sekolah yang memiliki kualitas terbaik. Seiring dengan hal ini, semakin banyak bermunculan sekolah-sekolah baru, terutama sekolah swasta, baik yang berlabel sekolah dasar terpadu maupun madrasah ibtidaiyah. Kualitas pendidikan madrasah dipandang dapat bersaing dengan sekolah pada umumnya. Hal tersebut dapat tergambar dari semakin berkembangnya madrasah atau sekolah berbasis Islam di Indonesia. Menurut Khozin, madrasah adalah sekolah umum sebagaimana sekolah umum lainnya.<sup>1</sup> Sudah selayaknya juga madrasah menjadi pilihan orang tua sebagai tempat anaknya mengenyam pendidikan yang berkualitas seperti sekolah-sekolah umum lainnya.

Madrasah berkembang dari yayasan-yayasan di masyarakat yang ingin mengembangkan kualitas pendidikan di lingkungannya dan dalam rangka ikut berperan membantu pemerintah mewujudkan wajib belajar sembilan tahun dengan nilai-nilai keislamann. Menurut data Kementrian Agama, hanya 5% dari seluruh madrasah di Indonesia sudah berstatus negeri, selebihnya masih

---

<sup>1</sup> Khozin, *Jejak-jejak Pendidikan Islam di Indonesia Rekonstruksi Sejarah untuk Aksi* (Malang: UMM Press, 2016), 111.

berstatus swasta yang dikelola oleh yayasan individu maupun kelompok masyarakat.

Berkembangnya madrasah swasta di masyarakat dapat menunjukkan geliat pertumbuhan dan perkembangan pendidikan di Indonesia. Madrasah sebagai lembaga pendidikan harus berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan atau orang tua. Salah satu indikator kualitas sebuah produk barang atau jasa adalah kepuasan pelanggan. Peningkatan layanan pendidikan terus diupayakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Tse dan Wilson kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan layanan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.<sup>2</sup>

Pelanggan akan merasa tidak puas apabila hasilnya tidak sesuai dengan harapan. Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah diyakini sebagai salah satu faktor yang menyebabkan sekolah tersebut semakin lama jumlah peserta didik semakin menurun, tentunya sangat merugikan sekolah. Hal ini akan berbanding terbalik apabila pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sekolah, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa pendidikan dan memberikan informasi yang baik-baik kepada orang lain mengenai lembaga pendidikan tersebut.

---

<sup>2</sup> N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014), 44.

Menurut Pasuraman dkk., “kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya (1) faktor keandalan (*reliability*); (2) faktor ketanggapan (*responsiveness*); (3) faktor keyakinan (*confidence*); (4) faktor empati (*emphaty*); (5) faktor berwujud (*tangible*).<sup>3</sup> Faktor keandalan (*reliability*) adalah kemampuan para staf sekolah untuk memberikan layanan pendidikan sebagaimana yang sudah dijanjikan secara akurat/reliable. Faktor ketanggapan (*responsiveness*) adalah kesediaan staf sekolah untuk membantu para orang tua melalui pendidikan anak-anaknya, memberikan layanan dengan cepat. Faktor keyakinan (*confidence/assurance*) adalah sikap profesionalisme para staf sekolah, komitmen kerja, keterberdayaan, hormat, dan sikap santun para staf serta dukungan pimpinan sekolah tentang pentingnya layanan berkualitas yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada orang tua. Faktor perhatian (*emphaty*) adalah faktor perhatian para staf sekolah, sikap proaktif, sikap empati kepada para orang tua. Faktor berwujud (*tangible*) adalah faktor kelengkapan dan kualitas fasilitas fisik, peralatan sekolah, dan penampilan para staf yang meyakinkan.<sup>4</sup>

Kota Blitar merupakan salah satu kabupaten yang memiliki sebutan kota santri di Provinsi Jawa Timur. Telah banyak pondok pesantren, sekolah Islam terpadu maupun madrasah-madrasah baik negeri maupun swasta yang berkembang. Salah satu madrasah yang berkembang sejak tahun 1994 adalah MI Perwanida Kota Blitar.

---

<sup>3</sup> Ganda Dewa Gorby Godiva, *Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Sarana dan Prasarana Pendidikan* (Yogyakarta, UNY, 2016), 12.

<sup>4</sup> Agus Prianto, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 9, No. 3 (2015), 1067.

MI Perwanida Kota Blitar adalah bagian dari mitra pemerintah untuk memajukan pendidikan di Indonesia. Lembaga ini secara struktural dan berdiri di bawah naungan Kementerian Agama Kota Blitar. MI Perwanida Kota Blitar tergolong baru dalam pelayanan jasa pendidikan Islam karena masih berjalan memasuki tahun ke-6. Namun, dalam usia yang terbilang masih sangat muda ini, tidak menyurutkan partisipasi publik/orang tua peserta didik untuk mempercayakan pendidikan anaknya di MI Perwanida Kota Blitar. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah siswa dari tahun ke tahun secara signifikan.

MI Perwanida Kota Blitar diharapkan dapat menjadi madrasah unggulan. Secara teori sekolah atau madrasah unggulan dapat muncul berdasarkan *by process ataupun by design*. Sekolah unggulan yang muncul *by process* dapat menjadi unggul karena melalui sebuah proses rintisan, pengembangan dalam bidang sumber daya manusia (SDM) nya dan sarana prasarana, pembiasaan, dan penguatan kultur akademik melalui proses yang panjang. Sedangkan sekolah unggul *by design* adalah sekolah yang sejak awal kelahirannya memang dirancang menjadi sekolah unggul. Sekolah jenis ini sejak awal berupaya menonjolkan keunggulan dalam hal fisik, kurikulum pendidikan, kualifikasi dan kompetensi guru, serta keunggulan dalam hal layanan pendidikan.<sup>5</sup> Hasil data awal peneliti, MI Perwanida Kota Blitar merupakan sekolah yang memiliki perkembangan yang cepat, oleh karena itu,

---

<sup>5</sup> Agus Prianto, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah", Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 9, No. 3 (2015), 1061.

dapat disimpulkan bahwa MI Perwanida Kota Blitar merupakan sekolah yang unggul *by process*.

Uraian di atas setidaknya memberikan gambaran bahwa wali murid mendapat kepuasan dan mempercayai layanan pendidikan yang diberikan oleh MI Perwanida Kota Blitar. Jumlah siswa di MI Perwanida Kota Blitar cenderung meningkat dari tahun ke tahun, hal ini berbanding terbalik dengan beberapa sekolah dasar di Kota Blitar yang justru harus ditutup atau di gabung dengan sekolah lain karena alasan kekurangan murid.<sup>6</sup>

Penelitian sebelumnya menemukan, kepuasan orang tua siswa dapat dipengaruhi oleh lima faktor, diantaranya (1) Layanan Sarana Prasarana; (2) Layanan Pengelolaan; (3) Layanan Aspek Pembelajaran; (4) Layanan Pendidik dan Tenaga Administrasi Sekolah; (5) Layanan Aspek Kompetensi Lulusan.<sup>7</sup> Berkaca dari penelitian tersebut, kepuasan orang tua siswa atas kualitas pelayanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar tidak diragukan lagi. Akan tetapi, diperlukan analisis yang lebih mendalam pada faktor layanan apa yang menjadi ukuran orang tua siswa menyekolahkan anaknya di MI Perwanida Kota Blitar. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dibutuhkan analisis faktor variabel kepuasan orang tua siswa terhadap mutu pelayanan penyelenggaraan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar.

---

<sup>6</sup> <https://jatimnow.com/baca-3228-kekurangan-siswa-8-sd-di-ponorogo-ditutup-dan-18-sd-lainnya>, diakses tanggal 4 Oktober 2019.

<sup>7</sup> Liana, Benty dan Supriyanto, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik terhadap Layanan Pendidikan", Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol. 25, (2016),39.

Berdasarkan uraian di atas, dimungkinkan kualitas layanan pendidikan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di MI Perwanida Kota Blitar. Untuk mengetahui dimensi kepuasan yang menjadi perhatian utama orang tua peserta didik dan faktor-faktor yang menentukan kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian sebagaimana tersebut di atas, maka fokus penelitian adalah:

1. Bagaimana usaha sekolah dalam memberikan kesempatan kepada orang tua peserta didik dalam mendapatkan layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar?
2. Bagaimana partisipasi orang tua peserta didik dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar?
3. Bagaimana tingkat kepuasan orang tua dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan usaha sekolah dalam memberikan kesempatan kepada orang tua peserta didik dalam mendapatkan layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar.
2. Untuk mendeskripsikan partisipasi orang tua peserta didik dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar.

3. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan orang tua dalam layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar.

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

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan terutama bagi ilmu administrasi pendidikan tentang manajemen sekolah khususnya kepuasan orang tua siswa melalui layanan pendidikan pada standar pendidik, standar prasarana dan pengelolaan, standar isi, proses dan penilaian serta standar tingkat pencapaian perkembangan.

2. Praktis

- a. Bagi sekolah, dapat digunakan sebagai bahan rujukan mengenai pentingnya meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui kualitas layanan pendidikan.
- b. Bagi orang tua, dapat menjadi masukan untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam memilih lembaga pendidikan yang berkualitas bagi anak.

- c. Bagi jurusan manajemen pendidikan, penelitian ini sebagai tambahan referensi mengenai kualitas layanan pendidikan khususnya di lembaga Madrasah Ibtidaiyah.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Terdapat beberapa pembahasan yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan dalam bentuk penelitian, kajian, ataupun bentuk karya lainnya. Berikut ini di antara karya tulis yang menjadikan acuan peneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan sebagai objek penelitiannya. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh pihak lain yang dapat dipakai sebagai bahan masukan serta bahan pengkajian berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

1. Agus Prianto (2014) yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di sekolah (studi pada sekolah unggulan di Kabupaten Jombang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manifestasi menentukan derajat kepuasan orang tua siswa dengan layanan pendidikan di sekolah. Derajat kepuasan orang tua mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dalam penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pihak sekolah diharapkan oleh orang tua agar lebih tanggap dengan keinginan, harapan dan keluhan para orang tua. Selain itu, juga pihak sekolah perlu memberikan layanan pendidikan yang baik dengan peduli kepada para staf, gedung sekolah yang representatif, peralatan sekolah



yang mencukupi, guru dan staf sekolah yang profesional dalam bidang pekerjaannya.

2. Oktavika Dwi Saputri (2013) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengaruh kualitas layanan pendidikan lembaga PAUD terhadap tingkat kepuasan orang tua dengan sumbangan efektif sebesar 4,9%, terdapat pengaruh kompetensi kepala sekolah terhadap keefektifan kinerja dengan sumbangan efektif sebesar 65,2%.
3. Hesti Dwi Saptaningtyas (2015) meneliti tentang kajian kesesuaian antara permintaan dan penyediaan lembaga pendidikan anak usia dini jalur non formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terjadi ketidaksesuaian antara permintaan dan ketersediaan lembaga PAUD Non Formal di Kecamatan Jebres Kota Surakarta yang dikarenakan kurangnya sosialisasi dan kerjasama antara Pemerintah, Masyarakat dan Pihak Swasta, dibuktikan dengan tidak meratanya sebaran lembaga PAUD Non Formal di Kecamatan Jebres. Sebanyak 97% anak usia dini belum terlayani PAUD Non Formal. Belum optimalnya peran organisasi dibidang PAUD Non Formal dalam mendukung program PAUD. Dukungan Pemerintah Kota Surakarta dibidang PAUD Non Formal berupa dana, ketenagaan serta sarana dan prasarana belum dapat mengakomodir besarnya kebutuhan masyarakat

akan PAUD. Ditambah lagi dengan kondisi fisik sarana dan prasarana di Lembaga PAUD Non Formal yang ada kurang memenuhi standar minimal pelayanan pendidikan anak usia dini.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa ketiga hasil penelitian di atas masing-masing memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. (1) penelitian yang dilakukan Agus Prianto ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu menggunakan variabel kepuasan orang tua. Adapun perbedaannya pada penelitian yang dilakukan Agus Prianto menggunakan 5 variabel, sedangkan penulis hanya menggunakan 1 variabel yaitu kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD. (2) penelitian yang dilakukan oleh Oktavika Dwi Saputri memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menggunakan variabelkepuasan orang tua. Adapun perbedaannya pada penelitian Oktavika Dwi Saputri bertujuan untuk menguji hipotesis, namun dalam penelitian ini hanya untuk mendeskripsikan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD tanpa menguji hipotesis. (3) penelitian yang dilakukan oleh Hesti Dwi Saptaningtyas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama lembaga PAUD. Adapunperbedaannya pada penelitian Hesti Dwi Saptaningtyas mengkaji kesesuaian antara permintaan dan penyediaan lembaga pendidikan anak usia dini jalur non formal, sedangkan penelitian ini mengungkap kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan lembaga PAUD.

Dari penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut menjadi acuan untuk penelitian ini, dan memberikan gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan lembaga di Madrasah Ibtidaiyah.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan menguraikan secara singkat dan jelas tentang isi pokok disertasi yang memuat konsep-konsep teoritis maupun data-data penelitian. Uraian tersebut menggambarkan pemahaman secara integral (suatu kesatuan organisasi) antara persoalan yang satu dengan yang lain sebagai laporan penelitian, yaitu bagian awal, isi, dan bagian akhir.

Bagian awal adalah bagian preliminier terdiri dari halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, persembahan, motto, abstrak, kata pengantar, dan daftar isi. Sedangkan bagian isi disertasi terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab I: Pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

Bab II: Kajian Teori, merupakan bab yang menyajikan kajian pustaka dan kajian beberapa teori yang berkaitan dengan rumusan penelitian. Topik yang akan dikemukakan: (A) Madrasah dan Sejarahnya. (B) Kepuasan Orang Tua, yang di dalamnya membahas pengertian pengertian kepuasan oang tua, dimensi kepuasan konsumen terhadap kualitas produk/jasa, indikator kepuasan

orang tua, pengukuran kepuasan konsumen, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan manfaat kepuasan orang tua. (C) Kualitas Layanan Pendidikan, yang meliputi pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, pengertian kualitas pelayanan pendidikan, dimensi kualitas pelayanan pendidikan, prinsip-prinsip kualitas pelayanan, dan karakteristik jasa pendidikan. (D) Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Layanan Pendidikan.

Bab III: METODE PENELITIAN, dalam bab ini akan diuraikan tentang pendekatan penelitian, variabel penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta teknik analisis data.

Bab IV: Hasil Penelitian, adalah bab yang berisi gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh di lapangan yang berisi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan di MI Perwanida Kota Blitar.

Bab V: Pembahasan, adalah bab yang berisi pembahasan terhadap hasil penelitian, yang meliputi: (1) kepuasan orang tua terhadap pendidik. (2) kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana, dan pengelolaan. (3) kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian. (4) kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan. Untuk selanjutnya hasil pembahasannya akan didiskusikan dan dikonfirmasi dengan teori-teori atau pendapat-pendapat para ahli.

Bab VI: Penutup. Di dalam bab ini dikemukakan kesimpulan, implikasi teoritis dan praktis dari hasil penelitian, selanjutnya saran-saran sebagai tindak lanjut penelitian.