

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Krisis multidimensional mendorong dunia pendidikan untuk dapat semakin memperkuat diri, dikelola secara lebih efisien dengan akuntabilitas tinggi sehingga dapat meningkatkan harkat dan martabat bangsa dan mendorong terbukannya vertical SDM.¹ Pengelolaan yang baik merupakan usaha sekolah untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikan, melalui peningkatan pengelolaan yang mumupuni, sekolah diharapkan mampu menjaidkan para siswa-siswanya menjadi insan yang sehat secara fisik, mental maupun rohaninya.

Sekolah merupakan salah satu bentuk lembaga penyedia jasa dalam pendidikan. Sebagai penyedia jasa dalam pendidikan, sekolah tentunya membutuhkan konsumen sebagai pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Orang tua sebagai salah satu pelanggan dalam lembaga pendidikan merupakan konsumen yang memiliki kewenangan untuk menyekolahkan anaknya sesuai dengan kriteria yang diharapkan. Oleh sebab itu, sekolah diharapkan mampu menarik minat orang tua untuk menyekolahkan putra-putrinya di sekolah tersebut.

Di era globalisasi kualitas produk atau jasa pendidikan adalah sebuah keniscayaan yang tidak terelakkan. Organisasi yang unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggannya dan memiliki obsesi terhadap

¹ Kunandar, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*, Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007, hlm. 18.

mutu. Mereka mengakui bahwa pertumbuhan sebuah institusi bersumber dari kesesuaian layanan institusi dengan kebutuhan pelanggan.² Mutu pendidikan berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan standar mutu yang dirumuskan oleh penyelenggara pendidikan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan, baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yaitu:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Q.S. Al Baqoroh: 267)

² Edward Sallis, *Total Quality Mangement in Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, Jogjakarta : IRCiSoD, 2010, hlm. 82.

Oleh sebab itu, lembaga pendidikan haruslah memberikan pelayanan yang terbainya sebagai bentuk pegamalan Islam sesuai dengan yang terdapat dalam Al Qur'an dan Al Hadist.

Selama ini Madrasah dianggap sebagai lembaga pendidikan Islam yang mutunya lebih rendah dari pada lembaga pendidikan lainnya, terutama sekolah umum, walaupun beberapa madrasah justru lebih maju daripada sekolah umum.³ Hal ini berdampak pada rendahnya minat masyarakat untuk menyekolahkan pura-putrinya di madrasah.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh berbagai organisasi untuk menunjukkan komitmen mereka terhadap mutu, begitu pula dengan organisasi atau lembaga pendidikan, khususnya Madrasah. Upaya-upaya tersebut, dalam manajemen dikenal dengan pemasaran (*marketing*). Pemasaran, adalah suatu metode baru untuk memajukan dan mengembangkan potensi sebuah organisasi dengan memusatkan sasaran atau target, terutama pada masyarakat yang benar-benar membutuhkan dan menginginkan organisasi mutu. Tujuan dari pemasaran adalah membantu pengelola suatu organisasi untuk memutuskan produk atau jasa apa yang mesti ditawarkan sekaligus memikirkan bagaimana produk dan jasa tersebut dikehendaki dan dibutuhkan masyarakat. Pemasaran adalah proses transaksional untuk meningkatkan harapan, keinginan dan kebutuhan calon konsumen sehingga calon konsumen menjadi terangsang untuk memiliki produk yang ditawarkan

³ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam : Manajemen Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta : Erlangga, 2007, hlm. 79-80

dengan mengeluarkan imbalan sesuai dengan yang disepakati.⁴ Tentunya butuh usaha yang cukup keras untuk menarik minat orang tua siswa.

MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berdiri sejak tahun 1971. Lembaga pendidikan tersebut didirikan oleh para *founding father* yang ditujukan untuk mendidik para anak-anak sehingga menjadi putra-putri bangsa yang terpelajar, berbudi dan berakhlakul karimah. Tetapi semangat itu belum dibarengi dengan kesadaran para orang tua untuk menyekolahkan putra-putrinya di sekolah yang berlabel madrasah. Hal ini tentunya berpengaruh pada jumlah siswa yang masuk sebagai siswa baru. Sebagai lembaga pendidikan, tentunya dipengaruhi oleh jumlah siswa sebagai penentuan penerimaan jumlah BOS (Bantuan Operasional Sekolah) yang merupakan bantuan yang digunakan untuk membiayai operasional sekolah. Berikut merupakan indeks siswa MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus selama 5 tahun terakhir.⁵

Tabel 1.1

Tabel Jumlah Siswa MI NU Miftahul Huda 02 Tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah siswa
2011/2012	78
2012/2013	77
2013/2014	80
2014/2015	84

⁴ Ara Hidayat, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Yogyakarta: Pustaka Educa, 2010, hlm. 257.

⁵ Dokumen MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus

2015/2016	93
-----------	----

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa hanya sedikit orang tua yang tertarik untuk menyekolahkan anak-anaknya di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus. Dari data yang diperoleh, jumlah siswa perkelas tidak lebih dari 20 siswa, hal ini menunjukkan bahwa kelas yang dimiliki hanyalah kelas kecil.

Kepuasan pelanggan dan loyalitas dibutuhkan lembaga pendidikan untuk mempertahankan dan mendapat pelanggan baru. Penelitian Qomariah menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi secara oleh citra institusai dan nilai-nilai keislaman. Sedangkan loyalitas mahasiswa hanya dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa.⁶

Berbagai upaya digunakan untuk menawarkan jasa pendidikan untuk menarik perhatian supaya siswa mau bersekolah di madrasah tersebut. Lokasi MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus yang dekat dengan SD menjadikannya sebagai tantangan bagi pihak madrasah untuk bersaing untuk memperoleh siswa yang banyak. Salah satu factor untuk dapat unggul dalam persaingan adalah factor kepuasan dan loyalitas pengguna jasa pendidikan yaitu orang tua siswa dan siswa.

Pelanggan layanan pendidikan terdiri dari (4) empat kelompok yaitu; pelajar/murid/peserta belajar (*primary external customer*), orang yang mengirim ke lembaga pendidikan, yaitu orangtua atau lembaga tempat klien tersebut belajar (*secondary external customer*), pemerintah maupun

⁶ Nurul Qomariah, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*, Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 No 1, 2012, diakses pada tanggal 18 Agustus 2015 Pukul 07.51 WIB.

masyarakat pengguna lulusan lembaga pendidikan (*tertiary external customer*) dan dari internal lembaga, mereka adalah para guru/dosen dan tenaga administrasi serta pimpinan lembaga pendidikan (*internal customer*).⁷

Orang tua siswa sebagai pelanggan eksternal sekunder tentunya sangat berperan penting dalam menentukan pilihan lembaga sekolah untuk anaknya. Masing-masing orang tua siswa mempunyai kriteria sendiri dalam menentukan sekolah untuk anaknya. Umumnya yang menjadi pertimbangan untuk memilih sekolah adalah kurikulum dan program kegiatan yang akan diterapkan, sarana prasarana, kebijakan yayasan mengenai biaya pendidikan, staf pengajar, kepemimpinan kepala sekolah, prestasi yang dicapai sekolah, image masyarakat tentang sekolah tersebut, lokasi sekolah, dan lingkungan sekolah. Tetapi satu hal penting yang perlu mendapat perhatian khusus adalah mengenai kepuasan orang tua siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah. Dengan terciptanya kepuasan orang tua siswa, diharapkan akan terbentuk loyalitas orang tua siswa sebagai pelanggan terhadap tempat sekolah anaknya, sehingga mereka akan merasa bangga anaknya dapat bersekolah di sekolah tersebut dan bahkan mereka akan mempromosikan sekolah tersebut ke rekan-rekannya atau orang lain. Loyalitas pelanggan lebih efektif dari pada promosi lewat media apapun dalam menambah jumlah siswa sekolah tersebut.

Penelitian di MI NU Miftahul Huda 02 bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa.

⁷ Edward Sallis, *Op. Cit.*, hlm. 70.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengulas dan mengkaji dalam bentuk penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016*”.

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari uraian latar belakang masalah di atas, peneliti dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar kualitas layanan di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016?
2. Seberapa besar kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian yang akan dilakukan ini secara spesifik, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

3. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

Penelitian yang dilakukan ini memiliki nilai kegunaan secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Berguna sebagai bahan informasi yang penting bagi kepala sekolah dan pendidik maupun tenaga kependidikan MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus dalam melakukan kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas orang tua siswa.
 - b. Dari hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada pembaca, khususnya pendidik dan tenaga kependidikan dalam penerapan *Service Quality*.
 - c. Tentunya akan menambah *khasanah* keilmuan tentang manajemen pendidikan dalam *Total Quality Management (TQM)*.
 - d. Dapat berguna sebagai sebuah informasi yang penting bagi seluruh pihak yang terkait tentang pelayanan pendidikan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus
 - 1) Sebagai bahan evaluasi bagi MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus dalam melaksanakan pelayanan pendidikan.

2) Sebagai bahan informasi bagi MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus dalam melaksanakan pelayanan pendidikan.

b. Bagi kepala sekolah

1) Secara khusus memberikan kontribusi bagi kepala madrasah MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus dalam melaksanakan *Total Quality Management (TQM)*.

2) Memberikan dorongan kepada kepala madrasah MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

c. Bagi peneliti

1) Dapat menambah pengetahuan bagi peneliti karena dapat terjun langsung untuk mengadakan penelitian di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus.

2) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata dua (S2) program Manajemen Pendidikan Islam (MPI) di STAIN KUDUS.

D. Sistematika Penulisan

Tesis yang berjudul pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 ini berisi 5 Bab yang terdiri dari:

Bab I berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II berisi landasan teori yang mencakup deskripsi teori penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III berisi metode penelitian yang mencakup pendekatan dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, analisis instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan teknik analisis data.

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup karakteristik responden, deskriptif variabel penelitian, hasil pengolahan dan analisis data, pembahasan serta temuan penelitian.

Bab V berisi penutup yang mencakup kesimpulan, saran dan penutup.

