

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu pondasi bagi kemajuan sebuah bangsa adalah pendidikan. Semakin berkembangnya zaman, semakin banyak pula masyarakat yang mulai menyadari akan pentingnya sebuah pendidikan. Pendidikan itu sendiri merupakan upaya sadar sekaligus terencana secara sistematis untuk menciptakan suasana belajar mengajar, supaya peserta didik dapat mengembangkan potensi dalam dirinya secara aktif untuk memiliki kekuatan kepribadian, spiritual keagamaan, akhlaq mulia, kecerdasan, pengendalian diri, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, dan negara. Karena pendidikan tidak hanya tanggung jawab beberapa orang akan tetapi merupakan tugas dan tanggung jawab bersama antara keluarga, masyarakat, dan pemerintah.¹

Pemerintah melihat pendidikan sebagai suatu hal yang urgent bagi setiap warga negara Indonesia. Sebagaimana untuk mencapai tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam Undang-Undang Dasar pasal 31 tentang Pendidikan dan Kebudayaan menyebutkan diantaranya “setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan”.² Undang-undang tersebut menegaskan bahwa setiap warga negara Indonesia harus melaksanakan pendidikan. Sehingga harapannya generasi penerus mampu mengantarkan bangsa Indonesia kearah yang lebih baik. Karena dapat dikatakan bahwa maju mundurnya suatu bangsa terletak pada pendidikan yang ada di suatu negara tersebut. Dengan pendidikan manusia dituntut untuk memperoleh ilmu pengetahuan, sehingga dengan ilmu manusia akan mampu mengembangkan potensi dirinya sesuai tujuan dari pelaksanaan pendidikan.

Pada zaman seperti saat ini dimana informasi dan teknologi yang berkembang pesat, masyarakat mudah memperoleh atau menemui sekolah-sekolah karena banyaknya lembaga-lembaga pendidikan yang mendirikan sekolah. Tidak hanya di pusat kota bahkan di desa-desa sekarang banyak kita temui sekolah atau madrasah. Semakin banyaknya sekolah-sekolah yang berdiri ini

¹ Muhammad Faturrohman, *Budaya Religius dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 3.

² *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Sekretariat Jendral MPR RI, Jakarta, 2012, 105.

memudahkan masyarakat yang tidak berada di pusat kota untuk memperoleh pendidikan. Sehingga akan lebih memudahkan dalam menggapai cita-cita bangsa yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pada era perkembangan zaman yang sangat pesat ini mengakibatkan lahirnya sekolah-sekolah baru, sehingga mengakibatkan permasalahan persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat. Sehingga setiap lembaga pendidikan diharuskan mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi serta menentukan langkah yang tepat, guna menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting bagi kemajuan lembaga pendidikan. Kepuasan pelanggan seringkali dijadikan sebagai sebuah ukuran suatu lembaga termasuk lembaga pendidikan apakah dapat disebut sebagai lembaga pendidikan yang berhasil atau tidak. Lembaga pendidikan atau sekolah dapat dikatakan sebagai sekolah yang berhasil ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Begitu juga sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka dapat dikatakan lembaga tersebut telah gagal atau kurang dalam memenuhi permintaan pelanggan. Rahma dan Haryanto menyatakan bahwa peserta didik dan orang tua peserta didik disebut sebagai pengguna jasa atau pelanggan pendidikan.³

Usaha yang dapat dilakukan sebuah lembaga pendidikan untuk dapat memberikan kepuasan orang tua, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan itu sendiri. Sekolah yang tidak mampu menjaga atau meningkatkan kualitas pendidikannya akan kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Begitu juga sebaliknya jika sekolah mampu menjaga dan meningkatkan kualitas, maka meningkatlah kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tersebut, hal tersebut ditandai dengan mudahnya mencari pelanggan atau dalam hal ini adalah mencari peserta didik.

Keberhasilan peserta didik dalam proses belajar di sekolah salah satu yang mempengaruhinya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada peserta didik. Hal tersebut dikarenakan karena pelayanan yang berkualitas mampu memberikan rasa nyaman dalam proses belajar di sekolah. Selain

³ Atika Rahma dan Haryanto, "Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar", *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, Vol. 2, Agustus, (2010): 165.

itu juga pelayanan yang berkualitas akan mendorong peserta didik untuk termotivasi dalam belajarnya. Dengan demikian, keberhasilan peserta didik dalam belajar di sekolah dapat dilihat dari prestasi peserta didik yang otomatis menunjukkan mutu suatu lembaga pendidikan.

Mutu atau kualitas Pendidikan merupakan hal pokok bagi penyelenggara sekolah untuk terus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Sehingga dengan adanya peningkatan kualitas pendidikan, sekolah tersebut akan tetap bertahan dan mampu untuk terus bersaing dengan sekolah lain. Kualitas atau mutu merupakan suatu standar yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi, khususnya lembaga pendidikan dalam menghadapi persaingan antar lembaga pendidikan. Salah satu langkah dalam meningkatkan mutu yang dapat dilaksanakan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa pendidikan.

Memberikan pelayanan yang berkualitas dapat membuat pelanggan merasa puas karena kebutuhan dalam proses pembelajaran telah dipenuhi dengan baik bahkan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan. Apabila pelanggan jasa merasa terpenuhi dengan layanan yang diberikan, maka loyalitas dan kepercayaan yang dimiliki orang tua peserta didik sebagai pelanggan pendidikan kepada sekolah akan semakin membaik.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 terdapat 8 Standar Nasional Pendidikan, yaitu : Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Penilaian Pendidikan, Standar Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan.⁴ Kedelapan standar tersebut digunakan untuk menjamin bahwa proses produksi barang/jasa sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Proses perencanaan yang dilakukan secara matang dengan suatu pengorganisasian yang berjalan dengan rapi, pastinya akan memberikan dampak positif untuk pihak sekolah dalam mengelola dan memberikan pelayanan yang maksimal. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati) dan *Responsiveness*

⁴ Permendikbud RI, “57 tahun 2021, Standar Nasional Pendidikan,” (30 Maret 2021).

(Ketanggapan).⁵ Apabila sekolah mampu memenuhi kelima dimensi tersebut maka diharapkan sekolah dapat memenuhi bahkan melebihi harapan siswa tentang kualitas pelayanan pendidikan yang diterimanya di sekolah. Jika hal tersebut dapat terwujud, orang tua siswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Dengan adanya kepuasan dari pelanggan atau orang tua maka akan muncul loyalitas dan kepercayaan terhadap sekolah.

Selanjutnya dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan, hal yang tidak dapat terpisah adalah biaya pendidikan yang digunakan untuk menopang penyelenggaraan pendidikan. Biaya Pendidikan itu sendiri merupakan salah satu dari komponen input instrumental yang menentukan dan memiliki peranan penting bagi pelaksanaan pendidikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa proses pendidikan tidak mampu berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan biaya. Pembiayaan merupakan sebuah potensi yang dapat membantu menentukan kualitas sumber daya manusia dan merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam kegiatan manajemen administrasi pendidikan. Karena biaya pendidikan termasuk hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pendidikan, sehingga lembaga sekolah memerlukan manajemen atau pengelolaan pembiayaan yang efektif dan efisien untuk menopang dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Dengan kata lain pendidikan tidak akan dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, salah satu yang dapat membantu proses pendidikan agar pendidikan dapat berjalan dengan baik adalah biaya. Pembiayaan pendidikan ini sangat penting dan diperlukan untuk menjalankan program-program sekolah, pengadaan sarana dan prasarana, gaji guru, gaji pegawai, dan termasuk keperluan untuk menunjang tercapainya visi dan misi sekolah.

Dalam lingkup literatur pemasaran jasa, terdapat dua faktor utama yang terbukti sebagai kepuasan konsumen, yaitu persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap biaya. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan, maka semakin meningkatkan kepuasan konsumen, dan semakin sedikit biaya yang dikeluarkan terhadap suatu produk dengan kualitas yang baik, maka semakin puas pula konsumen.

Sebagian orang tua tidak mempermasalahakan besarnya biaya pendidikan bagi anak-anak mereka. Hal demikian

⁵Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), 285.

dikarenakan orang tua peserta didik menginginkan pendidikan berkualitas bagi anak-anak mereka. Ada sebagian juga orang tua yang menginginkan pendidikan yang baik dan berkualitas dengan biaya pendidikan yang terjangkau. Biaya yang dikeluarkan untuk pendidikan akan disinyalir akan sebanding dengan hasil dan manfaat dari pendidikan anak-anak mereka di masa yang akan datang. Oleh karena itu penentuan biaya pendidikan merupakan hal yang penting, kegiatan-kegiatan operasional yang dijalankan oleh lembaga pendidikan akan sangat bergantung pada biaya pendidikan dan uang jasa lainnya yang harus dibayarkan oleh pengguna jasa atau dalam hal ini adalah orang tua peserta didik. Maka demikian, penyedia jasa pendidikan harus mampu menentukan biaya pendidikan yang kompetitif, dan tetap mementingkan kualitas yang sebaik mungkin.

MI NU Raudlatas Shibyan 02 adalah madrasah swasta di Kota Kudus yang beralamatkan di Jl. Lingkar Utara No. 44 Pegunungan Bae Kudus . MI NU Raudlatas Shibyan 02 telah dipercaya orang tua siswa pada jenjang sekolah dasar sebagai tempat untuk menyekolahkan anaknya. Kualitas pelayanan yang terjamin serta biaya pendidikan yang terjangkau menjadikan jumlah siswa pada madrasah tersebut cenderung meningkat dari tahun ke tahun, dimana berbanding terbalik dengan beberapa sekolah dasar yang justru harus ditutup atau digabung dengan sekolah lain karena alasan kekurangan siswa.

Berdasarkan paparan diatas, dimungkinkan kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di MI NU Raudlatas Shibyan 02 Bae Kudus. Untuk mengetahui dimensi kepuasan yang menjadi perhatian utama orang tua peserta didik dan faktor-faktor yang menentukan kepuasan orang tua, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian ini, dengan judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI MI NU RAUDLATAS SHIBYAN 02 BAE KUDUS”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatas Shibyan 02 Bae Kudus?

2. Apakah biaya pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus?
3. Apakah kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus.
2. Untuk menguji pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02 Bae Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka dengan penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat atau kegunaan dalam pendidikan baik teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berupaya untuk membuktikan teori-teori yang sudah ada guna menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang pendidikan, terutama di bidang peningkatan kepuasan orang tua berdasarkan pengaruh kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi MI NU Raudlatus Shibyan 02

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi positif terkait pengaruh kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan orang tua di MI NU Raudlatus Shibyan 02. Selain itu dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan sesuai dengan harapan orang tua dan masyarakat.

- b. Bagi orang tua
peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.
- c. Bagi peneliti
Bagi peneliti sendiri, penelitian ini sebagai upaya menambah pengetahuan terkait kepuasan pelanggan pendidikan dan menambah pengetahuan dalam rangka peningkatan kualitas dan mutu pendidikan.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Bagian Muka

Dalam bagian ini memuat halaman sampul (*cover*), halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, nota dinas, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian Isi

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tesis.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan tentang detail teori yang terkait dengan judul penelitian. Dalam penelitian ini membahas teori tentang:

- a. Kualitas layanan pendidikan, meliputi: pengertian kualitas layanan pendidikan, dimensi layanan pendidikan, standar layanan pendidikan.
- b. Biaya pendidikan, meliputi: pengertian biaya pendidikan, faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan biaya pendidikan, komponen – komponen biaya pendidikan, jenis – jenis biaya pendidikan.
- c. Kepuasan pelanggan pendidikan, meliputi: pengertian kepuasan orang tua, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, metode mengukur kepuasan pelanggan,

- d. Penelitian terdahulu.
- e. Kerangka berfikir.
- f. Hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, metode analisis data statistik, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan meliputi:

- a. Gambaran umum objek penelitian meliputi: historis, letak geografis, visi misi dan tujuan, struktur organisasi, data pendidik, peserta didik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana dan kurikulum.
- b. Deskripsi data meliputi: pengaruh kualitas layanan pendidikan dan biaya pendidikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.
- c. pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari simpulan, saran dan penutup.

3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir tesis ini berisi tentang daftar pustaka, daftar lampiran-lampiran, dan riwayat pendidikan penulis.