

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Sekolah Islam merupakan model baru lembaga pendidikan di Indonesia. Menurut Suyatno (2015:2), kemunculan sekolah Islam Terpadu ini dilatlatbelakangi oleh adanya ketidakpuasan sebagian besar actor gerakan Islam di Indonesia terhadap perkembangan system pendidikan nasional.

Keberhasilan organisasi jasa sangat ditentukan oleh kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. Hal ini karena pelanggan yang puas akan berperilaku positif seperti melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan kepada orang lain (loyal). Kotler (2014:150) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Sekolah sebagai salah satu organisasi jasa, perlu memperhatikan kepuasan pelanggannya yaitu orang tua siswa. Kepuasan orang tua dalam menyekolahkan anaknya sangat berperan dalam pemilihan sekolah selanjutnya.

Di wilayah kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi terdapat 110 Sekolah Dasar swasta. Sekolah – sekolah tersebut mengalami persaingan dalam penerimaan siswa baru, termasuk SD Al Muslim Tambun Bekasi.

Berikut peneliti tampilkan tabel Jumlah Siswa dari tahun ajaran 2017/2018 sampai 2019/2020.

**Tabel 1.1.** Perkembangan PPDB di SD Al Muslim Tambun dari tahun ajaran 2017/2018 sampai dengan 2019/2020.

NO	TAHUN AJARAN	REALISASI	TARGET	%
1	2017-2018	128	128	100
2	2018-2019	112	112	100
3	2019-2020	108	112	96

*Sumber : Arsip SD Al Muslim Tambun tahun 2019*

Tabel 1.1. menunjukkan jumlah siswa SD Al Muslim Tambun di Kecamatan Tambun Selatan Tahun 2019/2020 mengalami fluktuasi dimana dari Tahun Pelajaran 2017-2018 sampai Tahun Pelajaran 2018-2019 stabil sesuai target, dan pada Tahun Pelajaran 2019-2020 mengalami penurunan sebesar 4 %.

Besarnya persentase penurunan jumlah siswa tersebut, penulis asumsikan sebagai fenomena kurang puasnya orang tua menyekolahkan anak-anak mereka pada SD Al Muslim Tambun.

Keberhasilan sebuah sekolah dalam memberikan Pendidikan dapat di ukur dari kepuasan siswanya dimana kepuasan pelanggan jasa Pendidikan adalah salah satu factor penentu keberhasilan kompetisi Pendidikan. Dalam hal ini, pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman, penerimaan informasi yang lengkap dan jelas serta kepuasan dalam pelayanan yang baik yang diberikan oleh staf dan tenaga pengajar sehingga tercipta kepuasan dalam diri siswanya.

Dari data tentang penurunan jumlah siswa sejak tahun 2018 di SD Al Muslim Tambun, menimbulkan pertanyaan, yaitu apa yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah siswa pada tahun 2018 ? Apakah layanan yang diberikan kepada siswa belum sesuai dengan harapan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan berpengaruh pada sikap loyalitas orang tua siswa?

Kepuasan konsumen, yaitu siswa dan orang tua sangat penting karena memberikan manfaat bagi sekolah yaitu dapat menimbulkan kepercayaan konsumen. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan dalam upaya memelihara kepercayaan orang tua merupakan tuntutan yang harus selalu dilaksanakan. Siswa dan orang tua yang percaya terhadap sekolahnya akan memanfaatkan ulang jasa Pendidikan yang telah dirasakannya dan juga dapat memberikan rekomendasi kepada orang – orang terdekat mereka untuk menjajdi sswa di SD Al Muslim Tambun.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari perumusan di atas, maka ditemukan tujuh rumusan masalah. Diantaranya yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa ?

2. Apakah terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas ?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung citra sekolah terhadap loyalitas ?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung loyalitas orang tua siswa terhadap kepuasan ?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa ?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung citra sekolah terhadap loyalitas orang tua siswa melalui kepuasan orang tua siswa ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung :

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa.
2. Citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa.
3. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas.
4. Citra Sekolah terhadap loyalitas.
5. Loyalitas orang tua siswa terhadap kepuasan.

Dan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung :

6. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.
7. Citra sekolah terhadap loyalitas melalui kepuasan orang tua siswa.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi peneliti  
Dapat menambah wawasan mengenai inovasi layanan, kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan orang tua siswa.
2. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi sekolah untuk mengetahui faktor – faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa.

3. Bagi Orang Tua Siswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan ketika memasukan / mendaftarkan putera-puterinya ke sekolah.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca atau peneliti selanjutnya dengan penelitian terhadap kepuasan orang tua siswa.