

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-undang Nomor. 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, dijelaskan bahwa “Pendidikan adalah upaya yang dilakukan secara sadar untuk mempersiapkan peserta didik melalui bimbingan, pengajaran dan/atau latihan agar dapat menjalankan peran mereka di masa depan”. Pendidikan seharusnya mampu mengoptimalkan potensi setiap individu. Keberhasilan pendidikan dapat diukur dari sejauh mana pendidikan tersebut mampu melakukan pembentukan siswa untuk mencapai potensi terbaik mereka. Ukuran keberhasilan ini terlihat dari hasil belajar siswa dalam bentuk prestasi akademik.

Pendidikan adalah komponen penting yang dapat meningkatkan kualitas hidup seseorang (Goldberg et al., 2010). Melalui pendidikan, individu yang tadinya tidak memiliki pengetahuan menjadi lebih terinformasi. Selain berdampak pada individu, pendidikan juga berfungsi sebagai pendorong dalam meningkatkan mutu suatu bangsa. Oleh karena itu, pendidikan dianggap sebagai investasi jangka panjang bagi masa depan negara. Pendidikan yang berkualitas mampu mendorong kemajuan bangsa dalam berbagai sektor, karena dapat mencetak sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki daya saing tinggi dalam skala global. Namun, untuk berfungsi dengan baik sebagai investasi masa depan, pendidikan harus dapat diakses serta dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mencapai hasil pendidikan yang optimal, diperlukan proses dan sistem pendidikan yang memadai, yaitu suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan manusia, beradaptasi dengan kemajuan zaman, serta terus berinovasi untuk meningkatkan kualitasnya (Warisno, 2018). Berdasarkan hasil *Program for International Student Assessment* (PISA) yang diselenggarakan oleh OECD, negara yang memiliki kualitas pendidikan yang baik umumnya menunjukkan pencapaian siswa yang tinggi. Tes PISA

menilai kemampuan siswa berusia 15 tahun dalam bahasa, matematika, dan sains. Ketiga elemen ini adalah kunci dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif pada abad ke-21. Negara dengan sistem pendidikan yang superior cenderung mendapatkan nilai di atas rata-rata OECD. Namun, Indonesia yang turut berpartisipasi dalam tes PISA menempati pada posisi terbawah dari 72 negara yang mengikuti (OECD, 2018). Hal ini menunjukkan betapa pentingnya upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

Salah satu bagian terkecil dalam sistem pendidikan adalah sekolah, yang berfungsi sebagai titik awal bagi siswa untuk belajar dan memperoleh ilmu pengetahuan. Melalui sekolah, berbagai kebijakan nasional terkait dengan program dan pendidikan diterapkan secara langsung pada siswa (Arifa & Prayitno, 2019). Dengan demikian, sejauh mana sekolah menjalankan kebijakan dari tingkat nasional maupun kebijakan internal akan langsung mempengaruhi siswa. Kualitas sekolah adalah faktor yang selalu diperhatikan untuk memastikan siswa mendapatkan pendidikan yang memadai dan berkualitas (Adams, 1993; Wahyoedi et al., 2021). Di era abad ke-21, kualitas sumber daya manusia memiliki dampak besar terhadap keberlangsungan suatu bangsa, karena persaingan tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga internasional (Sri Yustikia, 2019). Sumber daya manusia yang lebih berkualitas akan memudahkan suatu negara untuk maju lebih jauh.

Layanan yang memadai dalam sektor pendidikan mencakup berbagai elemen, seperti profesionalisme pengajar, kurikulum yang diterapkan, interaksi antara pengajar dan murid, serta kemudahan akses terhadap informasi terkait pembelajaran. Selain itu, fasilitas pembelajaran yang cukup, seperti ruangan kelas yang nyaman, perpustakaan, laboratorium, dan dukungan teknologi informasi, berperan besar dalam meningkatkan efektivitas pengajaran. Fasilitas yang berkualitas tidak hanya mendukung perkembangan akademis siswa, tetapi juga memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi orang tua dalam mempercayakan pendidikan anak mereka. P. Kotler & Keller (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah penilaian

konsumen tentang seberapa baik pelayanan yang mereka terima jika dibandingkan dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diterima memenuhi ekspektasi, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik dan memuaskan. Martono & Suryani (2021) juga berpendapat bahwa kualitas layanan sangat berkaitan dengan kepuasan konsumen. Tingkat pelayanan yang memuaskan akan mendorong konsumen untuk terlibat dalam hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan perusahaan. Hubungan emosional yang terjalin ini memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk lebih mengenali harapan serta kebutuhan khusus dari para pelanggan (Imelda, 2021; Leonardo, 2021).

Kualitas layanan dalam pendidikan adalah faktor utama yang membedakan satu penyedia jasa dengan yang lainnya, sehingga sangat penting untuk mencapai tujuan dan keberlangsungan lembaga. Hal ini berhubungan erat dengan pelayanan, baik sebelum maupun sesudah jasa diberikan kepada pelanggan, serta kualitas hubungan dan interaksi yang terjadi. Oleh karena itu, layanan yang berkualitas akan mendorong pelanggan untuk mengembangkan hubungan yang solid dengan institusi pendidikan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memuaskan bisa merugikan reputasi sekolah (De Leon et al., 2020).

Meskipun berbagai sekolah berusaha memberikan layanan serta fasilitas terbaik, sering ada kesenjangan antara harapan orang tua dan kenyataan yang ada. Ada sebagian orang tua yang merasa kurang puas dengan layanan yang diterima di sekolah, baik dalam hal komunikasi bersama guru, kualitas pengajaran, maupun fasilitas yang tersedia. Hal ini mengangkat pertanyaan mengenai seberapa besar pengaruh layanan dan fasilitas yang disediakan sekolah terhadap kepuasan orang tua. Kepuasan tersebut sangat penting karena berdampak pada citra sekolah dan kesetiaan orang tua dalam memilih sekolah bagi anak-anak mereka. Yudha et al., (2024) meneliti tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan di lembaga PAUD di Kecamatan Tirtajaya, Karawang, dengan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan

memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Sari & Wiyono (2013) juga meneliti hal ini dengan fokus pada dampak kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Kota Bengkulu. Temuan dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berperan positif terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua terhadap sekolah.

Pendidikan dasar merupakan pijakan fundamental dalam pertumbuhan intelektual, sosial, dan emosional anak. Oleh karena itu, sekolah memiliki tanggung jawab strategis dalam menyediakan pelayanan pendidikan yang berkualitas serta fasilitas pembelajaran yang mencukupi. SD NU Nurul Ishlah merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam dasar yang memiliki misi besar untuk memenuhi harapan orang tua dalam mendidik anak-anak mereka. Kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan dan fasilitas yang tersedia menjadi salah satu indikator keberhasilan sekolah dalam menyelenggarakan pendidikan.

SD NU Nurul Ishlah merupakan sekolah dasar islam yang terletak di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo Gg. 24, Randuagung, Kebomas, Gresik, Jawa Timur. Sekolah ini telah meraih reputasi sebagai salah satu sekolah swasta terbaik di daerah tersebut. SD NU Nurul Ishlah menerapkan metode pembelajaran qiroaty dalam pendidikan agama dan memiliki fasilitas yang mendukung proses belajar mengajar. SD NU Nurul Ishlah berfokus pada pengembangan karakter dan akademik untuk memberikan pendidikan yang berkualitas kepada siswa-siswinya. Karena layanan dan fasilitas pembelajaran merupakan faktor penting dalam menciptakan pendidikan yang berkualitas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Layanan dan Fasilitas Pembelajaran terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di SD NU Nurul Ishlah Gresik”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan oleh sekolah dalam upaya meningkatkan kepuasan orang tua, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan layanan dan fasilitas di masa depan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka inti permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1.2.1. Apakah ada pengaruh secara parsial layanan pembelajaran terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SD NU Nurul Ishlah Gresik?
- 1.2.2. Apakah ada pengaruh secara parsial fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SD NU Nurul Ishlah Gresik?
- 1.2.3. Apakah ada pengaruh secara simultan layanan dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SD NU Nurul Ishlah Gresik?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial layanan pembelajaran terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SD NU Nurul Ishlah Gresik.
- 1.3.2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SD NU Nurul Ishlah Gresik.
- 1.3.3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan layanan dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua peserta didik di SD NU Nurul Ishlah Gresik.

## **1.4. Manfaat penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai mutu layanan pendidikan dan pengelolaan fasilitas sekolah dalam meningkatkan kepuasan orang tua. Hal ini juga akan memperkaya literature terkait dengan manajemen pendidikan di sekolah dasar, terutama dalam konteks lembaga pendidikan berbasis agama seperti SD NU Nurul Ishlah Gresik.

- b. Penelitian ini berfungsi untuk memperdalam pemahaman mengenai hubungan antara layanan pendidikan, fasilitas pembelajaran, dan kepuasan orang tua. Secara teoritis, hasil penelitian ini akan menegaskan apakah ada korelasi yang signifikan di antara variable-variabel tersebut.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan teori terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap pendidikan anak di tingkat sekolah dasar, terutama dalam sekolah berbasis agama.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pihak sekolah, penelitian ini bisa dijadikan pedoman bagi SD NU Nurul Ishlah Gresik untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan fasilitas pembelajaran. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua, sekolah dapat mengambil langkah-langkah strategis dalam perbaikan dan pengembangan.
- b. Bagi orang tua, orang tua dapat lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pendidikan yang diterima oleh anak-anak mereka. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi mereka dalam memberikan saran atau kritik yang konstruktif kepada kepala sekolah terkait peningkatan layanan dan fasilitas.
- c. Bagi pengambil kebijakan, peneliti ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pemerintah atau lembaga terkait dalam merumuskan kebijakan pendidikan yang lebih baik, khususnya dalam penyediaan layanan dan fasilitas pembelajaran yang berkualitas di sekolah dasar.
- d. Bagi lembaga pendidikan lainnya, hasil penelitian dapat dijadikan bahan perbandingan atau contoh bagi sekolah-sekolah lain, terutama dalam pengelolaan layanan dan fasilitas yang dapat meningkatkan kepuasan orang tua di sekolah-sekolah sejenis.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan mengkaji penelitian. Dalam hal ini, sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang masing-masing akan diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini materinya sebagian besar menyempurnakan usulan dari pengaruh layanan dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua di SD NU Nurul Ishlah Gresik. Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisikan deskripsi konseptual, teori penelitian yang relevan dari pengaruh layanan dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua di SD NU Nurul Ishlah Gresik, kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antara variabel, serta hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variable, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, serta teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisikan gambaran umum, uji asumsi klasik, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian dari pengaruh layanan dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua di SD NU Nurul Ishlah Gresik.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari serangkaian pembahasan pengaruh layanan dan fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan orang tua di SD NU Nurul Ishlah Gresik, serta saran kepada objek penelitian atau bagi peneliti selanjutnya.