

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut masyarakat untuk melakukan perubahan sehingga mampu mengikuti perkembangan zaman. Peran pengetahuan sangat penting bagi setiap masyarakat yang mau meningkatkan kemampuannya mengikuti persaingan yang kompetitif dalam krisis multidimensi. Pendidikan dipercaya sebagai alat strategis meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan, manusia menjadi cerdas, memiliki kemampuan atau skill, sikap hidup yang baik, sehingga dapat bergaul dengan baik di masyarakat.

Menurut UNESCO (*United Nations, Educational, Scientific and Cultural Organization*) dalam upaya meningkatkan kualitas suatu bangsa, tidak ada cara lain kecuali melalui peningkatan mutu pendidikan. Perserikatan bangsa-bangsa (PBB) melalui lembaga UNESCO mencanangkan empat pilar pendidikan baik untuk masa sekarang maupun untuk masa depan, yakni : (1) *learning to know* (penguasaan yang dalam dan luas pada bidang ilmu tertentu), (2) *learning to do* (belajar untuk mengaplikasikan ilmu, bekerjasama dalam team, belajar memecahkan masalah dalam berbagai situasi, belajar berkarya atau mengaplikasikan ilmu yang didapat oleh siswa), (3) *learning to be* (belajar untuk dapat mandiri, menjadi orang yang bertanggungjawab untuk mewujudkan tujuan

bersama), (4) *learning to live together* (belajar memahami dan menghargai orang lain, sejarah mereka dan nilai-nilai agamanya).

Salah aspek dalam melihat kualitas pendidikan adalah dengan melihat kepuasan layanan yang diberikannya.<sup>1</sup> Pelayanan pendidikan yang ada di sekolah-sekolah, termasuk madrasah, ada saat sekarang ini telah mengalami peningkatan yang baik dibanding pada tahun-tahun sebelumnya. Adapun peningkatan itu dapat dibuktikan dengan adanya fasilitas pembelajaran yang modern seperti pemanfaatan teknologi yang serba instan, tersedianya laboratorium yang lengkap dengan segala peralatannya.

Namun demikian, kualitas pendidikan di Indonesia belum beranjak baik dan belum merata. Kondisi ini, setidaknya disebabkan oleh tiga faktor yang mempengaruhi. *Pertama*, tidak konsekuennya pendekatan *Educational Production Function* atau *input-out put* analisis yang terlalu memusatkan pada *input* pendidikan dan mengabaikan proses. *Kedua*, birokratik-sentralistik penyelenggara pendidikan tergantung pada keputusan birokratik yang kadang tidak sesuai dengan kondisi sekolah yang mengakibatkan kemandirian sekolah hilang. *Ketiga*, kurangnya partisipasi dalam proses pendidikan (pengambilan keputusan, monitoring, evaluasi dan akuntabilitas).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Purwa Udiutomo, "Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program SMART EKSELENSIA Indonesia Tahun 2011" dalam *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa edisi I/ 2011*, h. 3

<sup>2</sup> E. Juhana Wijaya, *Konsep dan Implementasi Kurikulum 2004* (Jakarta: PT. Intimedia Ciptanusantara, 2004), h. 2.

Madrasah merupakan bagian dari Sistem Pendidikan Nasional, oleh karena itu tujuannya mengacu pada pendidikan nasional yang ditetapkan dalam GBHN dan Undang - Undang No. 20/2003 tentang sistem pendidikan nasional. Mengacu pada penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tujuan pendidikan secara umum dari Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas) dan Departemen Agama (Depag) adalah sama. Namun untuk tujuan dari kelembagaan (Institusional) sekolah (Madrasah) tidaklah sama. Mengingat bahwa lembaga pendidikan (madrasah) merupakan lembaga pendidikan yang berciri khas pendidikan agama Islam tentunya mempunyai muatan lebih pada pendidikan agama.

Selama ini madrasah dianggap ketinggalan dari pada sekolah-sekolah umum. Karena sebagian dari masyarakat masih menganggap bahwa madrasah hanya condong ke arah bidang agama saja daripada bidang umum. Padahal sebetulnya madrasah tidak hanya mampu mencetak manusia-manusia yang matang dalam bidang agama saja, tetapi juga sekaligus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sejajar dengan *output*/lulusan dari sekolah umum. Ini merupakan tantangan bagi para pengelola pendidikan madrasah.

Untuk itu, diperlukan perspektif atau pandangan baru terhadap madrasah. Madrasah masa depan tidak hanya dilihat sebagai pendidikan keagamaan *an sich*, melainkan harus dilihat sebagai jenis pendidikan umum yang sama dengan sekolah di lingkungan Departemen Pendidikan, tapi berciri khas Islam. Untuk itu diperlukan suatu kebijakan dan strategi yang mampu mendorong peningkatan

kualitas dan mampu mengatasi kekurangan yang ada pada madrasah.<sup>3</sup> Pemberdayaan madrasah merupakan suatu proses atau cara untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki untuk dikembangkan secara optimal sehingga menjadi lebih baik. Pemberdayaan madrasah dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan dapat melalui berbagai cara salah satunya dengan manajemen kualitas.

Seiring dengan proses tersebut, perkembangan masyarakat yang semakin kompetitif menuntut setiap orang untuk berkompetisi secara sehat. Demikian halnya dengan sebuah lembaga termasuk lembaga pendidikan kompetisi untuk merebut pasar menuntut setiap lembaga untuk mengedepankan pelayanan dalam proses manajerialnya dan pembelajarannya.

Dalam dunia bisnis, kepuasan konsumen atau pelanggan menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha. Konsumen atau pelanggan yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa lain (pesaing), sehingga membuat Konsumen atau pelanggan memiliki banyak perbandingan untuk memilih perusahaan mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Oleh karena itu, lembaga pendidikan sebagai salah satu sarana pelayanan yang berupaya untuk menggali, mengembangkan, meningkatkan dan

---

<sup>3</sup> Abdul Rachman Shaleh, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa; Misi dan Aksi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 12.

memantapkan potensi peserta didik dengan memberikan pelayanan yang bersifat pendidikan, bimbingan, mental dan fisik serta keterampilan kerja, perlu memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya, yaitu orang tua.

Sebagai lembaga pendidikan yang baik, ketika mengalami permasalahan seperti bertentangnya antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya, maka ia hendaknya mampu untuk menyelesaikannya, misalnya dengan cara mengambil suara terbanyak dari pelanggan atau dengan cara lain yang sekiranya tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Pelayanan pendidikan yang ada di MAN I Pekanbaru pada saat sekarang ini telah mengalami peningkatan yang baik dibanding pada tahun-tahun sebelumnya. Adapun peningkatan itu dapat dibuktikan dengan adanya fasilitas pembelajaran yang modern seperti pemanfaatan teknologi yang serba instan, tersedianya laboratorium yang lengkap dengan segala peralatannya. Akan tetapi dengan pernyataan itu, masih ada beberapa pelanggan pendidikan yang belum merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Hal ini berdasarkan survey sementara yang penulis lakukan terhadap tiga orang yang menyekolahkan anaknya di MAN I Pekanbaru, menunjukkan bahwa mereka masih belum puas terhadap aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak MAN I Pekanbaru. Terutama pada penggunaan bahasa yang ramah dan santun

dalam melayani dan kecepatan dalam melayani apa yang diinginkan siswa/orang tua siswa.<sup>4</sup>

Komentar dari pemakai jasa pendidikan tidak dapat dikatakan hanya sebatas wacana saja, karena masyarakat melihat dan merasakan tetapi sulit untuk membuktikan kebenaran dari komentar tersebut. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya data yang menunjukkan apa dan bagaimana kelemahan yang dikeluhkan oleh kalangan masyarakat. Dengan adanya keluhan yang dirasakan masyarakat sebagai pemakai jasa pendidikan tersebut rupanya perlu untuk ditanggapi. Oleh karena itu diperlukan data yang signifikan untuk membuktikan kebenaran dari keluhan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data dengan judul: “Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Aliyah Negeri I Pekanbaru”.

## **B. Penegasan Istilah**

### **1. Mutu Manajemen Pelayanan**

Menurut bahasa mutu berarti kualitas, tingkat, derajat, kadar.<sup>5</sup> Sebagai suatu konsep, mutu seringkali ditafsirkan dengan beragam definisi, bergantung kepada pihak dan sudut pandang mana konsep itu dipersepsikan. Sementara manajemen yaitu proses mencapai tujuan yang telah ditetapkan

---

<sup>4</sup> Survei awal terhadap 3 orang tua pada tanggal 15 Oktober 2013

<sup>5</sup> Hartono, *Kamus Praktis Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1996), h. 105

dahulu dengan mempergunakan kegiatan-kegiatan orang lain”.<sup>6</sup> Selanjutnya, Sarwoto secara singkat menyatakan bahwa manajemen adalah persoalan mencapai sesuatu tujuan-tujuan tertentu dengan suatu kelompok orang-orang.<sup>7</sup>

Sedangkan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>8</sup> Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Jadi yang dimaksud mutu manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan secara sistematis kepada pelanggannya, agar pelanggan tersebut memperoleh pemahaman, kenyamanan dan kepuasan sesuai dengan yang diinginkan.

## **2. Kepuasan**

Kepuasan adalah penilaian dari seseorang yaitu bagaimana jasa tersebut secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya, dan dapat pula diartikan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif tentang jasa yang diberikan orang lain.<sup>9</sup>

Jadi yang dimaksud dengan kepuasan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil

---

<sup>6</sup> J. Pangkyim, *Manajemen suatu Pengantar*, ( Jakarta: Gladia Indonesia,1982), h. 38.

<sup>7</sup> Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1978), h. 44.

<sup>8</sup> Harbani Pasing, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, tahun 2008), h. 128.

<sup>9</sup> Panji Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, Tahun 2006), h. 79.

perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dengan suatu produk atau jasa yang telah didapatkan.

### **C. Permasalahan**

#### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut

- a. Bagaimana mutu manajemen pelayanan di MAN I Pekanbaru?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan orang tua siswa atas pelayanan yang diberikan oleh MAN I Pekanbaru?
- c. Apakah terdapat hubungan antara mutu manajemen pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru?
- d. Apakah terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi mutu manajemen pelayanan yang diberikan oleh MAN I Pekanbaru?
- e. Apakah terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru?

#### **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan indentifikasi masalah tersebut, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh mutu manajemen pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru?



### **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian sebelumnya, ada permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah ;

- a. Bagaimanakah mutu manajemen pelayanan di MAN I Pekanbaru?
- b. Bagaimanakah tingkat kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru?
- c. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan mutu manajemen pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru?

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui;

- a. Mutu manajemen pelayanan di MAN I Pekanbaru
- b. Tingkat kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru
- c. Pengaruh mutu manajemen pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa di MAN I Pekanbaru

### **2. Kegunaan Penelitian**

Sedangkan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai salah satu khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang Pendidikan Islam,
- b. Merupakan rujukan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengan pendidikan Islam, sehingga dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang sebelumnya sudah pernah ada.

- c. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Pendidikan Islam pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau.