

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan pendidikan yang ada di sekolah-sekolah 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.

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 pengguna yang dialamatkan pada lembaga pendidikan. “Apakah benar masyarakat tidak puas terhadap semua pelayanan yang ada pada setiap lembaga pendidikan, atau ketidakpuasan tersebut sebenarnya hanya ditujukan pada lembaga pendidikan tertentu saja?”

Berpijak dari pertanyaan itu, maka sangatlah tidak adil kalau mutu pelayanan pendidikan pada setiap lembaga pendidikan disamaratakan mengenai pelayanannya, karena juga masih ada

lembaga pendidikan yang memberikan pelayanan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Adanya lembaga pendidikan yang kurang memperhatikan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa, tidak dapat dipungkiri tetapi itulah yang harus diperbaiki.

Kebutuhan generasi muda yang berkemampuan tinggi dalam menghadapi dunia global merupakan alasan bagi orang tua siswa dalam memilih sekolah untuk anak-anaknya. Untuk itulah mereka senantiasa mencari dan berharap sekolah-sekolah dapat menawarkan pelayanan yang baik, pembinaan akhlak terhadap anak-anaknya sekaligus memberikan IPTEK yang berkualitas.

Lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang mencoba menjawab permasalahan yang telah tersebutkan diatas. Sekolah ini merupakan sekolah berasrama pertama kali yang ada di Semarang, yang merupakan hasil kerja sama dua negara yaitu Yayasan Al Firdaus Semarang Indonesia dengan Yayasan Pasiad dari negara Turki. SMA Semesta menempati luas lahan kurang lebih 5 hektar, dengan gedung-gedung yang cukup megah dilengkapi fasilitas pendidikan yang memadai. Dengan adanya fasilitas yang memadai, ternyata lembaga pendidikan tersebut merasa masih banyak orang tua siswa yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikannya. Anggapan itu dibenarkan oleh adanya keluhan dari beberapa orang tua siswa yang disampaikan pada lembaga itu sendiri.

Berdasarkan anggapan dari lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang mengenai kurang puasnya orang tua siswa terhadap pelayanan yang diberikan dan belum adanya data yang membuktikan kebenaran tersebut, maka penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data dengan judul:

“Pengaruh manajemen pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di SMA Semesta Semarang tahun ajaran 2009 - 2010.”

### **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum adanya evaluasi manajemen pelayanan pendidikan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa.
2. Belum diketahui tingkat kepuasan orang tua siswa atas pelayanan yang diberikan oleh SMA Semesta.

### **C. Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan di lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang ialah manajemen pelayanan pendidikannya.
2. Orang tua siswa SMA Semesta Semarang yang masih aktif dan hanya pada tahun ajaran 2009- 2010.

### **D. Rumusan Masalah**

Menyadari pentingnya usaha untuk memenuhi kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan pendidikan di SMA Semesta, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan pendidikan yang ada di SMA Semesta Semarang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan orang tua siswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SMA Semesta Semarang?

3. Bagaimana pengaruh manajemen pelayanan terhadap kepuasan orang tua siswa?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Bagi peneliti.

Untuk memperoleh data guna penyusunan karya ilmiah sebagai syarat untuk menyelesaikan program S1 di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

2. Secara Praktis

Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diperoleh diperkuliahan, terutama dalam masalah yang ada kaitanya dengan manajemen pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Bagi lembaga pendidikan

Pada tahap selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga pendidikan dan masa yang akan datang yang lebih baik. Penelitian ini juga dapat dipakai sebagai dasar kebijakan atau strategi untuk membangun hubungan antara lembaga pendidikan dengan pelanggannya dalam mencapai kepuasan atas pelayanan yang ada.

Bagi pembaca

Penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran kepada pembaca dan pihak lain yang dapat menggunakan laporan penelitian sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai mutu manajemen pelayanan pendidikan.