

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Perlu disadari bagi pihak sekolah mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan, dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua pada umumnya dan siswa pada khususnya. Menurut Prantiya yang dikutip oleh Noventris Ratnawati Radja, dkk, layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah seperti sarana dan prasaran, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa maupun orang tua, tenaga pengajar yang berkompeten pada bidangnya, bahan, metode dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Noventris Ratnawati Radja, dkk menambahkan bahwa kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.<sup>1</sup>

Madrasah adalah sekolah umum dengan ciri khas agama Islam. Perbedaan sekolah umum dan madrasah hanya pada jumlah pelajaran agama yang menjadikannya sebagai ciri khas. Ciri khas

---

<sup>1</sup>Noventris Ratnawati Radja, dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa di SMK Kristen Salatiga”, <http://repository.uksw.edu/handle/12345679/4153>, diakses 12 Februari 2016 jam 19:45.

diartikan sebagai pembagian pelajaran agama menjadi beberapa sub mata pelajaran, yakni Aqidah Akhlak, Al-Qur'an Hadits, Fiqh, dan Sejarah Kebudayaan Islam.<sup>2</sup>

Sebagai lembaga pendidikan yang harus mempertahankan dua mutu, yaitu mutu bidang agama dan harus sejajar dengan sekolah umum, madrasah saat ini bekerja keras untuk memenuhi itu semua. Faktanya, kerja keras tersebut masih belum sepenuhnya tercapai sampai saat ini, bahkan demi mempertahankan keduanya, terkadang mutu lulusan madrasah ada yang lebih rendah dari sekolah umum. Artinya, agama kurang, umum kurang. Kondisi ini selain dipengaruhi oleh madrasah yang berada di dua kutub tersebut, juga posisi eksternal yang belum menunjang madrasah secara optimal, seperti pendanaan yang tidak memadai, kurangnya tenaga guru dan tenaga kependidikan yang memenuhi syarat, kurangnya tenaga administratif, kurangnya perencana pendidikan yang memiliki kemampuan, dan lain sebagainya.<sup>3</sup>

Ditinjau dari aspek kualifikasinya, menurut data pada *Education Management Information System (EMIS)* Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI, tahun 2011 guru yang berpendidikan sarjana di Madrasah Ibtidaiyah (MI) berjumlah 1.058.470 (81,40%), Madrasah Tsanawiyah (MTs)

---

<sup>2</sup>Aji Sofanudin, "Model Peningkatan Minat Masyarakat Terhadap Madrasah Ibtidaiyah di Jawa Tengah", *Jurnal Nadwa*, (Vol. 6, No. 1, Mei/2012), hlm. 94.

<sup>3</sup>Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 70.

sebanyak 185.149 (77,24%) dan Madrasah Aliyah (MA) 479.603 (80,18%). Prosentase ini relatif meningkat dari tahun sebelumnya, hanya saja belum dilihat dari relevansi keahliannya antara keserjanaan dengan bidang studi yang diajarkan. Dari aspek ini pula patut diduga belum optimalnya upaya peningkatan kualitas kompetensinya.<sup>4</sup> Meskipun dari segi payung hukum telah memadai dengan adanya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 tahun 2007.

Madrasah Ibtidaiyah (MI) Darul Ulum Semarang adalah madrasah unggulan yang terletak di Jl. Anyar, Kel. Wates, Kec. Ngaliyan kota Semarang. MI ini mempertimbangkan harapan siswa, orang tua murid, dan masyarakat dalam merumuskan visinya, yakni; “Terwujudnya lulusan yang beriman, bertaqwa, berprestasi, sehat dan berakhlak karimah”.<sup>5</sup>

MI Darul Ulum Semarang memiliki fasilitas dan layanan pendidikan yang menunjang proses pembelajaran siswa, layanan yang ada diantaranya; layanan antar jemput, *catering*, kantin, membimbing anak berprestasi, les tambahan, *home visit*, bimbingan konseling, dan paguyuban orang tua siswa. Guru yang

---

<sup>4</sup>Opik Taupik Kurahman, “Pengembangan Kompetensi Guru Madrasah Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pembelajaran Agama Islam (Desain Pelatihan Sistematis untuk Meningkatkan Kemampuan Guru dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pendidikan Agama Islam bagi Peserta Program Pendidikan Profesi Guru Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2013)”, [http://www.uinsgd.ac.id/multimedia/document/20140215/20140215122227\\_sinopsis.pdf](http://www.uinsgd.ac.id/multimedia/document/20140215/20140215122227_sinopsis.pdf), diakses 06 feb 2017.

<sup>5</sup>Dokumentasi Profil Madrasah Ibtidaiyah (MI) Darul Ulum 2017

terdapat di MI ini berjumlah 16, diantaranya sarjana lulusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) berjumlah 6 orang, sarjana lulusan Pendidikan Agama Islam berjumlah 4 orang, sarjana lulusan Badan Penyuluhan Islam berjumlah 3 orang, Magister Pendidikan Agama Islam berjumlah 2 orang dan Magister Hukum Islam berjumlah 1 orang. Dari gambaran di atas guru yang berada di MI tidak semuanya lulusan dari PGMI.<sup>6</sup> Akan tetapi, jika dilihat dari prestasi MI Darul Ulum Semarang yang sangat gemilang, maka dapat dikatakan MI Darul Ulum Semarang memiliki kualitas dan kompetensi guru yang baik.

Dengan beberapa permasalahan dan alasan penelitian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan pendidikan dan kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang yang telah dirumuskan di atas, maka permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan orang tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang?

---

<sup>6</sup>Dokumentasi Profil Madrasah Ibtidaiyah (MI) Darul Ulum 2017

3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai “Pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang” ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik atau Akademis
  - a. Bagi akademisi atau pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa pada madrasah ibtidaiyah.

- b. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian dapat digunakan sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai madrasah ibtidaiyah yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk sarana pengembangan ilmu pengetahuan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pendiri, pemilik maupun pendidik madrasah ibtidaiyah, diharapkan dapat memberikan masukan mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa pada Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang, sehingga dapat menjadi perhatian bagi para pihak yang berkecimpung dalam madrasah ibtidaiyah.
- b. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Semarang maupun dinas yang menaungi madrasah ibtidaiyah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa pada madrasah ibtidaiyah serta jenis pengaruh antar variabel tersebut, sehingga dapat menjadi perhatian bagi instansi dalam membantu perkembangan dan peningkatan kualitas seluruh lembaga madrasah ibtidaiyah di kota Semarang.