

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

"Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*)".¹ Kualitas pelayanan akademik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu peserta didik. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (peserta didik) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan.

Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pihak lembaga pendidikan tersebut dapat meningkatkan kepuasan siswa di mana lembaga pendidikan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 14.

"Kepuasan pelanggan menurut Hill, Brierley dan MacDougall, merupakan ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan".² Dengan demikian, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan konsep relatif sehingga kepuasan pelanggan itu tergantung apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan, dewasa ini mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada peserta didik (pelanggan). Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan yang semakin mempermudah akses peserta didiknya, dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut dan juga mempertahankan citra dan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan menempati tempat penting dalam mewujudkan lembaga pendidikan berkualitas.

Untuk menciptakan layanan pendidikan yang baik, proses perlu dipelajari dan dipahami bersama. Proses interaksi yang dimaksud bukan hanya interaksi ketika melayani

²Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), cet.II, hlm. 319.

pelanggan (peserta didik), tetapi juga ketika berinteraksi di dalam organisasi, yaitu baik dengan pimpinan, bawahan, rekan, maupun dengan sarana fisik lainnya.

Untuk menciptakan keinginan dan harapan konsumen (kepuasan pelanggan) maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا
مِّنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran: 159)"³

Meskipun dalam keadaan sangat genting, seperti terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin dalam perang Uhud sehingga menyebabkan kaum Muslimin menderita, tetapi Rasulullah

³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya* (Edisi Disempurnakan), (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), Jil. II, hlm. 67.

tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap para pelanggar itu, bahkan memaafkannya dan memohonkan ampunan dari Allah untuk mereka. Andaikata Nabi Muhammad saw. Bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka dan menjauhkan diri dari beliau.

Di samping itu, Nabi Muhammad saw. selalu bermusyawarah dengan mereka dalam segala hal, apalagi dalam urusan peperangan. Oleh karena itu kaum muslimin patuh melaksanakan keputusan-keputusan musyawarah itu karena keputusan itu merupakan keputusan mereka sendiri bersama Nabi saw. Mereka tetap berjuang dan berjihad di jalan Allah SWT dengan tekad yang bulat tanpa menghiraukan bahaya dan kesulitan yang mereka hadapi. Mereka bertawakkal sepenuhnya kepada Allah SWT, karena tidak ada yang dapat membela kaum Muslimin selain Allah SWT.⁴ Hal ini selaras dengan adanya musyawarah dalam meningkatkan kualitas pendidikan dalam suatu lembaga pendidikan yang senantiasa harus diusahakan guna mencapai dan mewujudkan kebijakan-kebijakan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

MA Banat Tajul Ulum Brabo yang memiliki sumber daya yang berkualitas, maka diharapkan MA Banat Tajul Ulum Brabo tersebut mampu melayani peserta didik maupun

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Edisi disempurnakan), (Jakarta: LenteraAbadi, 2010), Jil. II hlm. 68.

masyarakat dengan sebaik-baiknya. Sebagai pelayan bagi peserta didik atau masyarakat. Tentu tidak mudah memberikan layanan yang memuaskan peserta didik /masyarakat, atau dalam hal ini masyarakat secara luas. Sumber daya manusia khususnya yang bekerja/staff dalam MA Banat Tajul Ulum perlu memperhatikan kecakapan dan perilaku kerja yang sesuai dengan konteks pekerjaannya, kualifikasi minimal harus dimiliki untuk mendukung sebuah pelayanan yang berkualitas.

Madrasah Aliyah Banat Tajul Ulum Brabo Tanggung Harjo Grobogan merupakan salah satu madrasah yang berdiri dibawah naungan Yayasan Pendidikan Islam "Tajul Ulum" Tanggung Harjo Grobogan. Madrasah ini beralamat di Jl. Pondok Pesantren Sirojuth Tholibin kec. Tegowanu Kab. Grobogan, Jateng. Madrasah Aliyah Banat Tajul Ulum memiliki progress yang tinggi dari tahun ketahun, madrasah ini mengalami peningkatan jumlah siswa yang sangat pesat. Madrasah ini mendapatkan akreditasi A dengan nilai 87 pada tahun 2014, dengan adanya peringkat tersebut menunjukkan bahwa MA Banat Tajul Ulum ini, memiliki kualitas layanan akademik yang baik dan berbeda dengan madrasah-madrasah aliyah lainnya, mengingat bahwa dalam suatu jasa layanan akademik jarang sekali yang *complaint* dari konsumen (peserta didik) ataupun dari orang tua siswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diketahui kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik (pelanggan) di MA Banat Tajul Ulum Brabo. Selanjutnya, dapat diketahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan (peserta didik) sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan ak di MA akademik Banat Tajul Ulum Brabo, dan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan akademik di MA Banat Tajul Ulum Brabo Tanggung Harjo Grobogan. Atas dasar itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang: **“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Aliyah Banat Tajul Ulum Brabo Tanggung Harjo Grobogan 2017/2018.**

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Bagaimana kualitas layanan akademik di Madrasah Aliyah Banat Tajul Ulum Brabo Tanggung Harjo Grobogan 2017/2018?

2. Bagaimana kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Banat Tajul Ulum Brabo Tanggung Harjo Grobogan 2017/2018?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di Madrasah Aliyah Banat Tajul Ulum Brabo Tanggung Harjo Grobogan 2017/2018?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.

1. Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini bertujuan mencari data dan informasi yang kemudian dianalisis dan ditata secara sistematis dalam rangka menyajikan gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan akademik di MA Banat Tajul Ulum Brabo.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo.
- c. Untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis:

Dapat melatih diri dalam berkeaktifitas membuat karya ilmiah terutama dalam bidang manajemen pendidikan dan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya, serta dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pendidikan.

b. Secara Praktis .

1) Bagi Madrasah:

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga pendidikan pada masa yang akan datang yang lebihbaik. Penelitian ini, juga dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan atau strategi membangun hubungan antara madrasah dengan pelanggannya dalam mewujudkan kepuasan atas pelayanan pendidikan yang tersedia.

2) Bagi Peserta Didik (Pelanggan)

Dapat memberikan informasi mengenai pelayanan lembaga pendidikan di MA Banat Tajul Ulum Brabo. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah/madrasah, sehingga sesuai

dengan harapan kebutuhan peserta didik dan juga orang tua sebagai pelanggan jasa pendidikan.

3) Bagi Guru

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan tentang betapa pentingnya kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo di lembaga tersebut.

4) 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 kualitas layanan akademik terhadap kepuasan pelanggan di MA Banat Tajul Ulum Brabo.