BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan memiliki peran sangat penting di masyarakat karena dapat membentuk dan meningkatkan kualitas dari pada sumber daya manusia yang baik serta membantu menciptakan generasi bangsa yang berkarakter, produktif, terampil, serta meningkatkan kecerdasan dan kemajuan bangsa. Kebutuhan pendidikan yang berkualitas semakin menjadi prioritas bagi masyarakat di zaman sekarang. Masyarakat semakin menyadari betapa pentingnya pendidikan dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. Sementara jumlah sekolah swasta dan sekolah negeri yang semakin meningkat memberikan kesempatan yang lebih besar bagi sekolah swasta untuk berpartisipasi dalam kegiatan pendidikan dengan menyediakan layanan pendidikan yang menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten, karena kebutuhan akan kelulusan akan terus meningkat. Oleh karena itu, keberhasilan sekolah dalam memberikan pendidikan yang tepat dapat dilihat dari kepuasan siswanya. Kepuasan pelanggan pada jasa pendidikan termasuk mendapatkan layanan yang memberikan keamanan dan kenyamanan serta mendapatkan informasi yang lengkap dan jelas. Dengan demikian, sekolah dapat mencapai kepuasan siswa dan orang tua murid.

Di Indonesia, terdapat berbagai lembaga pendidikan mulai dari taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas (SMA) dan sekolah menengah kejuruan (SMK), masing-masing dengan fungsi yang berbeda. Taman kanak-kanak berfokus pada pengembangan awal anak, sekolah dasar memberikan dasar akademik, sementara SMA melanjutkan dengan pengetahuan umum untuk pendidikan tinggi atau karir, sedangkan SMK menawarkan pelatihan keterampilan praktis untuk memasuki dunia kerja.

Menurut Monavia Ayu Rizaty, data dari Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudritek) Republik Indonesia menunjukkan bahwa pada tahun 2023/2024 Kemendikbud mencatat sebanyak 436.707 Sekolah di Indonesia pada 2023/2024, jumlah institusi pendidikan di Indonesia pada tahun 2023/2024 adalah sebagai berikut. <https://dataindonesia.id/pendidikan/detail/kemendikbud-catat-436707-sekolah-di-indonesia-pada-20232024>, diakses 19 Januari 2024.

Tabel 1.1 lembaga pendidikan di Indonesia pada tahun 2023/2024.

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	Taman Kanak- Kanak (TK)	97.370
2	Sekolah Dasar (SD)	149.225
3	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	42.907
4	Sekolah Menengah Atas (SMA)	14.573
5	Kelompok Bermain (KB)	82.981
6	Sataun Paud Sejenis (SPS)	19.926
7	Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)	14.461
8	Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)	10.028
9	Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPA)	2.449
10	Sekolah Luar Biasa (SLB)	2.328
11	Sanggar Kegiatan Belajar (SKB)	459
	Total	436.707

Sumber: Kemendikbudristek Tahun 2023/2024

Dengan data ini, sekolah dasar mengungguli semua lembaga pendidikan. Untuk menciptakan dasar yang kuat untuk kemajuan individu dan masyarakat, pemerintah membangun lembaga pendidikan dasar untuk memastikan akses yang adil ke pendidikan, memenuhi kewajiban wajib belajar, meningkatkan literasi dan numerasi, memerangi rantai kemiskinan, memberdayakan masyarakat, dan mendorong pertumbuhan ekonomi dalam jangka panjang.

Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) adalah jenis sekolah dasar yang didirikan sebagai tanggapan atas kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang menitikberatkan pada nilai-nilai keislaman selain aspek akademik. SDIT memberikan pendidikan dengan menggabungkan kurikulum nasional dengan pendidikan agama Islam. Tujuan pendidikan ini adalah untuk membangun karakter anak-anak sejak usia dini dan mempersiapkan mereka untuk menjadi orang yang bermoral dan memahami ajaran agama Islam. SDIT bertanggung jawab untuk membuat lingkungan belajar yang mendukung perkembangan spiritual, moral, dan intelektual anak-anak sesuai dengan nilai-nilai agama. Fokus pada konteks pendidikan, kualitas pendidikan, citra sekolah, dan kepercayaan sekolah menjadi persepsi orang tua terhadap pilihan sekolah anak-anak mereka belajar. Faktor tersebut cocok dijadikan strategi yang membuat orang tua

murid mengetahui keunggulan sekolah yang ditawarkan seperti lingkungan belajar yang kondusif, fasilitas yang memadai, dan pengajaran yang berkualitas.

Kualitas sekolah merupakan faktor penting yang membedakan sekolah satu dengan sekolah lainnya, sehingga sangat penting untuk mencapai tujuan sekolah dan kelangsungannya. Sekolah yang ideal dapat memberikan keyakinan kepada orang tua terhadap pendidikan anak mereka.

Namun, citra sekolah, yang mencakup reputasi, identitas, dan persepsi masyarakat terhadap sekolah, secara langsung mempengaruhi ekspektasi dan kepuasan orang tua. Citra sekolah yang positif juga mencakup sekolah menjadi lebih menarik, menumbuhkan kepercayaan orang tua terhadap kualitas pendidikan, mendukung kecerdasan siswa, memberikan keunggulan kompetitif di pasar pendidikan, dan meningkatkan kepuasan orang tua.

Kepercayaan sekolah juga melibatkan keyakinan orang tua terhadap integritas, kemampuan, dan transparansi sekolah dalam memberikan pendidikan Islam yang berkualitas. Kepercayaan ini dapat mendorong adanya kerja sama yang baik antara sekolah dan orang tua. Orang tua yang percaya pada institusi pendidikan lebih cenderung puas dengan kualitas pendidikan yang diberikan kepada anak mereka di sekolah dasar Islam tersebut.

SDIT Miftahul Ulum merupakan sekolah dasar yang dimiliki oleh pihak swasta. Sekolah SDIT Miftahul Ulum berlokasi Jl. Musholla At-Taqwa No.100, Kelurahan Gandul, Kecamatan Cinere, Kota Depok, Jawa Barat 16512. SDIT Miftahul Ulum didirikan pada tahun 2000. Tahun 2023/2024 SDIT Miftahul Ulum merupakan sd/sekolah di peringkat ke-2 pada kecamatan cinere dengan jumlah peserta didik sebanyak 564 orang (sumber Kemdikbud 2023/2024).

Tabel 1.2 jumlah siswa SDIT Miftahul Ulum 2023/2024.

Kelas	Jumlah Siswa
Kelas 1	68
Kelas 2	80
Kelas 3	88
Kelas 4	105
Kelas 5	119
Kelas 6	104
Total	564

Sumber Kemdikbud 2023/2024

Minat Orang Tua memasukan ke SDIT Miftahul Ulum antara lain karena pendidikan agama Islam yang menjadi keunggulan di sana. SDIT Miftahul Ulum merupakan salah satu alasan pilihan orang tua menyekolahkan anak mereka, karena kebutuhan pendidikan agama yang menjadi prioritas. Sudah memasuki tahun ke-tiga SDIT Miftahul Ulum mempunyai kelas yaitu kelas Tahfidz. Kelas Tahfidz dirasa mampu memenuhi kebutuhan pendidikan agama yang lebih baik dibanding dengan sekolah islam yang ada di sekitar Cinere. Keunggulan kelas Tahfidz menjadi daya tarik orang tua untuk memasukan kembali anak mereka. Dibandingkan dengan SDIT di sekitar wilayah cinere, hanya SDIT Miftahul Ulum saja yang berani menambah kelas khusus hafalan. Kepercayaan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum yang selama ini terbentuk dengan pendidikan agama yang bagus dan baik, menjadi tantangan tersendiri bagi SDIT Miftahul Ulum dengan adanya kelas khusus (Kelas Tahfidz) ini. Pihak sekolah mengharapkan, dengan adanya kelas Tahfidz ini mampu menambah kepercayaan, serta citra sekolah yang selama ini sudah terbentuk baik di mata orang tua murid. Berdasarkan penjelasan penulis di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian perihal "PENGARUH KUALITAS PENDIDIKAN, CITRA, DAN KEPERCAYAAN SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA MURID SDIT MIFTAHUL ULUM".

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Banyaknya sekolah di sekitar SDIT Miftahul Ulum menawarkan program sekolah yang sama.
2. Adanya persaingan dari sekolah sekitar SDIT Miftahul Ulum dari segi kualitas pendidikan.
3. Program tahfiz merupakan program kegiatan sekolah SDIT Miftahul Ulum yang di ikuti sekolah lain.
4. Citra SDIT Miftahul Ulum yang baik menjadi salah satu bentuk kepuasan orang tua murid.
5. Kepercayaan orang tua murid terhadap SDIT Miftahul Ulum mulai mengalami peningkatan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan yang dilakukan, maka diperlukan pembatasan masalah agar penelitian ini tetap terfokus pada topik yang akan dibahas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini perlu dilakukan fokus pada topik yang akan dibahas dan mempersempit permasalahan dengan tujuan hanya menyorot kualitas pendidikan, citra dan kepercayaan terhadap kepuasan orang tua siswa SDIT Miftahul Ulum.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara simultan kualitas pendidikan, citra, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum?
2. Apakah secara parsial kualitas pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum?
3. Apakah secara parsial citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum?
4. Apakah secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum?

1.5 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah, penelitian ini mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara simultan kualitas pendidikan, citra, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum.
2. Untuk mengetahui secara parsial kualitas pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum.
3. Untuk mengetahui secara parsial citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum.
4. Untuk mengetahui secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua murid SDIT Miftahul Ulum.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bahan referensi dan pengetahuan bagi orang tua murid yang melakukan penelitian selanjutnya.
2. Dukungan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya melengkapi penelitian teori yang sudah ada mengenai kualitas, citra, kepercayaan dan kepuasan.
3. Memperluas wawasan dan pengetahuan penulis khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

1.7 Sistematika Penelitian

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah Titik awal untuk penelitian hal ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistem penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori variabel yang diteliti berupa makna dan definisi yang diambil dari kutipan buku, jurnal, dan berbagai literatur terkait penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, dan metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan deskripsi objek penelitian, temuan penelitian, serta pembahasan yang mengulas secara rinci berbagai fenomena yang ditemukan dalam penelitian tersebut.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan sebagai hasil akhir dari penelitian ini, serta saran yang berisi rekomendasi untuk pihak yang menjadi objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi berbagai macam buku, jurnal, dan referensi yang sah dapat digunakan untuk menyusun oleh peneliti.