

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional pada bab 1 ayat 1 menyatakan: “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya”. Pendidikan juga tidak hanya dilihat dari aspek pelaksanaannya, tetapi lebih penting untuk berfokus pada mutu pendidikan itu sendiri. Artinya, tujuan utama pendidikan adalah memastikan bahwa hasilnya memenuhi standar kualitas tertentu yang bermanfaat bagi peserta didik. Selain itu, ditekankan bahwa pendidikan dipandang sebagai jasa pelayanan, sehingga harus memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat (Supriyanto et al., 2024). Terutama pendidikan dasar (SD), yang merupakan fondasi bagi jenjang pendidikan selanjutnya. Artinya, sekolah dasar (SD) sebagai satuan pendidikan harus bermutu baik dan unggul melalui upaya peningkatan mutu pendidikan. Goldberg (1967) mendefinisikan mutu pendidikan sebagai “*maximization*” kinerja sistem sekolah dalam mencapai tujuan sekolah (Hadikusumo, 2012).

Upaya berbagai satuan pendidikan menunjukkan bahwa program unggulan semakin menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas dan daya saing sekolah. Program-program ini tidak hanya bertujuan untuk memperkaya pengalaman belajar siswa, tetapi juga sebagai upaya membangun citra positif sekolah di mata masyarakat, khususnya orang tua. Menurut Triwijayanti et al. (2022) kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, dan citra sekolah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan orang tua, dengan kualitas layanan pendidikan memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan tersebut. Di sisi lain, kepuasan orang tua terhadap sekolah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan pendidikan. Orang tua yang merasa puas cenderung mempertahankan anaknya di sekolah tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sumarno (2021) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SDI Integral Luqman Al Hakim Batam. Oleh karena itu, fenomena berkembangnya program unggulan pendidikan dan meningkatnya

tuntutan kepuasan orang tua menjadi relevan untuk dikaji lebih dalam, khususnya dalam konteks sekolah swasta seperti SD Unggulan Muhammadiyah Patrol Indramayu, yang berada dalam persaingan ketat di era saat ini

SD Unggulan Muhammadiyah Patrol indramayu merupakan SD swasta dibawah naungan Yayasan Muhammadiyah yang berbasis *full day School* pertama yang berdiri di Indramayu Barat. Didirikan pada tahun 2016 dengan menawarkan cukup banyak program unggulan yang tentunya tidak ada di sekolah dasar negeri. Program unggulan tersebut di antaranya adalah program tahfidzul Qur'an dengan metode ummi, program mukhoyam Qur'an dan program Latihan Dasar Kepemimpinan (LDK) untuk siswa-siswi baru.

Program tahfidzul Qur'an ini menggunakan metode ummi yang memfokuskan pada pengajaran membaca dan menghafal Al-Qur'an secara langsung, tanpa bergantung pada buku teks, sehingga lebih mengutamakan penghafalan yang mudah diingat dan dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari. Program unggulan selanjutnya yaitu ada program *Mukhoyam Qur'an*, yaitu kegiatan intensif yang dirancang untuk memperkuat hafalan, pemahaman, dan kecintaan terhadap Al-Qur'an. Kegiatan ini biasanya dilaksanakan dalam durasi singkat, seperti 1–3 hari, dengan suasana yang mendukung penghayatan dan pemahaman lebih mendalam terhadap nilai-nilai Qur'ani. Selama program berlangsung, peserta, yang terdiri dari siswa dan guru, akan mengikuti serangkaian aktivitas, seperti muroja'ah (mengulang hafalan), menambah hafalan baru, melaksanakan shalat berjamaah, qiyamul lail, tadabbur alam, serta mendalami makna ayat-ayat Al-Qur'an. *Mukhoyam Qur'an* sering diadakan di sekolah namun biasanya dilaksanakan saat liburan semester, Program ini bertujuan menanamkan kedisiplinan, mempererat hubungan spiritual, dan membangun kecintaan mendalam terhadap Al-Qur'an di kalangan peserta. Dan untuk selanjutnya yaitu ada program LDK (Latihan Dasar Kepemimpinan) yang dirancang khusus untuk mengembangkan karakter siswa, dengan tujuan melatih kemandirian, tanggung jawab, dan kepemimpinan. Melalui pelatihan ini, siswa-siswi tidak hanya dibekali dengan pengetahuan, tetapi juga dengan keterampilan sosial dan kepemimpinan yang dapat mereka terapkan dalam kehidupan di sekolah dan masyarakat (Tegar, Guru SDUM, Juni, 2023).

SD Unggulan Muhammadiyah Patrol Indramayu, sebagai salah satu sekolah berbasis Islam yang telah memiliki program unggulan, kini menghadapi tantangan baru. Dalam kurun waktu dua hingga tiga tahun terakhir, muncul berbagai sekolah swasta lain di wilayah yang sama, turut menawarkan konsep full-day school serta program unggulan yang menarik bagi para orang tua. Kondisi secara tidak langsung ini menyebabkan meningkatnya persaingan dalam menarik minat calon peserta didik. Selain itu, temuan lainnya terdapat pada penerapan program unggulan tahfidz. Karena setiap anak memiliki kemampuan menghafal yang berbeda, hasil hafalan siswa dalam program tahfidz dengan metode Ummi ini tentu bervariasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana program unggulan yang diterapkan di SD Unggulan Muhammadiyah Patrol berpengaruh terhadap kepuasan orang tua.

Menilai kepuasan orang tua yang merupakan konsumen dalam dunia pendidikan adalah penting. Karena dalam tingkat sekolah dasar, peran orang tua masih dominan dalam mendukung dan memantau pendidikan anak-anak mereka. Sebagai konsumen, orang tua yang puas atas layanan pendidikan, biasanya memberikan dukungan positif terhadap sekolah. Sebaliknya, jika orang tua yang merasakan hal-hal negatif, memberikan respon negatif juga (Sarnoto & Yusuf, 2018). Sehingga memahami dan meningkatkan kepuasan dan keterlibatan orang tua dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan memotivasi anak-anak untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi (Mansour et al., 2024). Terutama bagi sekolah swasta, yang mengandalkan sumber pendapatannya dari sumbangan masyarakat, harus optimal menjalankan manajemen pengelolaannya agar proses belajar dan mengajar menghasilkan output pendidikan yang dapat memuaskan orang tua (Sari et al., 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut, urgensi pada penelitian ini adalah perlunya dianalisis apakah program unggulan yang diterapkan tersebut benar-benar mempengaruhi kepuasan orang tua ataukah tidak. Selanjutnya, perlu dianalisis juga kekuatan dan kelemahan dari program yang diterapkan, serta bagaimana sekolah dapat meningkatkan daya saingnya di tengah persaingan yang semakin ketat. Selain itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, karena dalam penelitian-penelitian sebelumnya, hanya menilai kualitas layanan

secara umum dan kebanyakan menggunakan teori *service quality*. Sedangkan pada penelitian ini, digunakan teori kepuasan konsumen untuk mengetahui secara jelas kepuasan terhadap program unggulannya. Sehingga, judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Program Unggulan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua” (penelitian di SD Unggulan Muhammadiyah Patrol Indramayu).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang perlu dikaji adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana program unggulan pendidikan yang diterapkan di SDUM Patrol Indramayu?
2. Bagaimana kepuasan orang tua terhadap program unggulan yang diterapkan di SDUM Patrol Indramayu?
3. Bagaimana pengaruh program unggulan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua di SDUM Patrol Indramayu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui program unggulan pendidikan yang diterapkan di SDUM Patrol Indramayu.
2. Untuk menjelaskan kepuasan orang tua terhadap program unggulan yang diterapkan di SDUM Patrol Indramayu.
3. Untuk menganalisis pengaruh program unggulan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SDUM Patrol Indramayu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara program unggulan sekolah dan kepuasan orang tua yang dapat memberikan wawasan berharga bagi sekolah dan pihak-pihak yang terlibat dalam perbaikan pendidikan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian sejenis maupun sebagai salah satu bahan pustaka dalam rangka

mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan penerapan program unggulan sekolah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah: dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi sekolah dan dapat membantu sekolah untuk merancang program-program unggulan yang lebih efektif dan relevan kedepannya.
- b. Bagi Orang tua siswa: dari penelitian ini dapat menjadi informasi yang akurat tentang sekolah yang menerapkan program unggulan akan mempunyai nilai plus dan mempunyai kualitas yang berbeda dengan sekolah lain.
- c. Bagi Peneliti: untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kepuasan orang tua terhadap program unggulan yang diterapkan.

E. Kerangka Berpikir

Program unggulan dalam konteks pendidikan adalah inisiatif atau kegiatan khusus yang dirancang oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu dan menjadi ciri khas institusi tersebut. Tujuan utama dari program ini adalah menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing dalam berbagai aspek, baik akademis maupun non-akademis. Menurut Nurul Fatqur Rohmah dan Zaenal Abidin (2021), program unggulan merupakan salah satu upaya sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu ditandai dengan proses pembelajaran yang dapat meningkatkan kemampuan intelektual siswa melalui materi yang relevan, membentuk karakter siswa melalui pendekatan sosial dan emosional, serta membekali keterampilan praktis yang dapat diterapkan dalam kehidupan nyata (Ibrahim & Rusdiana, 2021). Dengan demikian, sekolah memiliki peran penting dalam melahirkan lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga memiliki keterampilan dan karakter yang kuat sehingga mampu berdaya saing di berbagai bidang.

Dalam konteks penelitian ini, SD Unggulan Muhammadiyah Patrol Indramayu memiliki beberapa program unggulan, seperti Tahfidz Qur'an dengan metode Ummi, Mukhoyam Qur'an, dan Latihan Dasar Kemandirian (LDK). Tahfidz Qur'an dengan metode Ummi bertujuan untuk meningkatkan kemampuan hafalan siswa melalui pendekatan yang sistematis dan efektif.

Mukhoyam Qur'an merupakan kegiatan intensif yang memperkuat hafalan sekaligus membentuk karakter islami peserta didik. Sementara itu, Latihan Dasar Kemandirian (LDK) dirancang untuk mengembangkan keterampilan hidup, kepemimpinan, serta sikap disiplin dan tanggung jawab siswa. Program-program ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengembangan kompetensi siswa, tetapi juga sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan dan fokus pada kebutuhan pelanggan, dalam hal ini siswa dan orang tua.

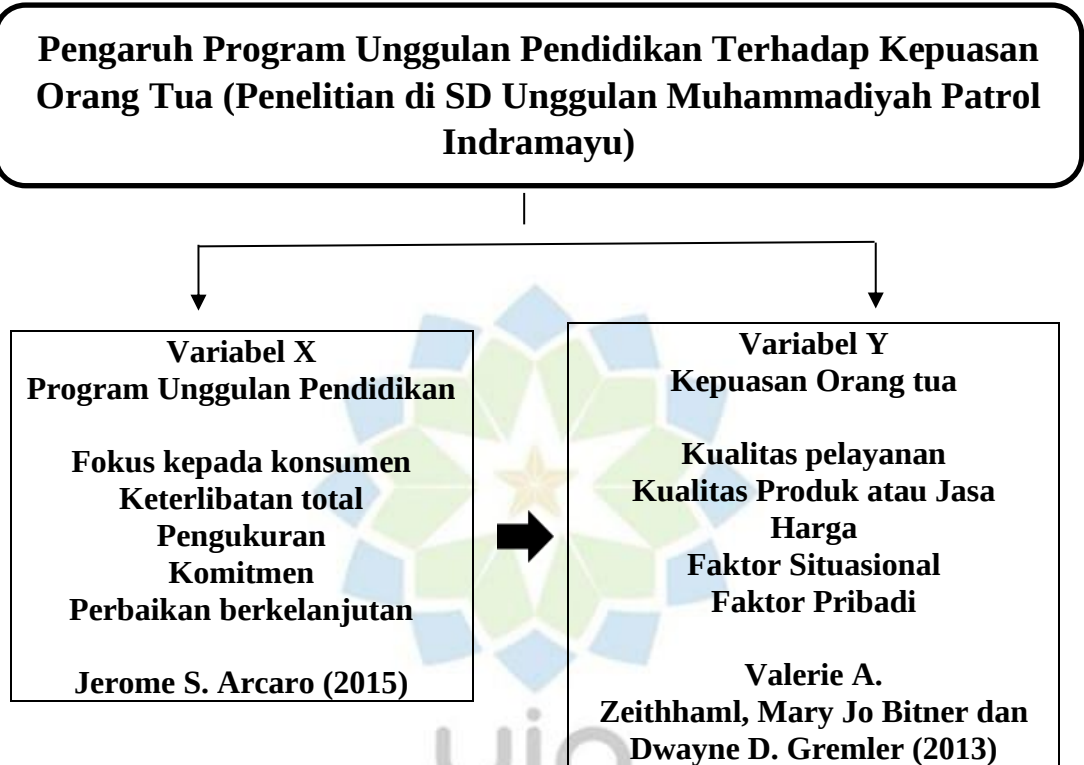
Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *Total Quality Management* (TQM). Bahkan saat ini, TQM merupakan pendekatan manajemen yang telah banyak diadopsi di berbagai industri, termasuk pendidikan (Debi Nurhaepi H, 2023). Penerapan TQM dalam pendidikan menekankan pentingnya peningkatan kualitas secara menyeluruh dengan memastikan bahwa setiap komponen pendidikan berfungsi optimal dan berorientasi pada kepuasan peserta didik serta orang tua (Batubara & Arifin, 2022). Selain itu, untuk menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah saja, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk orang tua (Ansari, 2020).

Jerome S. Arcaro (2015) menyampaikan bahwa terdapat lima prinsip penerapan TQM di lembaga pendidikan, yaitu 1) Fokus kepada konsumen, yang menekankan pentingnya memenuhi kepuasan konsumen, karena pendidikan dikatakan bermutu apabila terjadi kepuasan yang sesuai dengan keinginan konsumen serta kebutuhannya. 2) Keterlibatan total, yang menuntut seluruh pihak dalam lembaga pendidikan untuk bertanggung jawab dalam pemecahan masalah dan berkontribusi terhadap transformasi mutu. 3) Pengukuran, yakni untuk mengukur sejauh mana perencanaan telah dilaksanakan, serta melakukan evaluasi atas rencana yang telah dilaksanakan. 4) Komitmen, artinya semua stakeholders memiliki komitmen jangka panjang dalam mewujudkan visi dan misi serta dapat melakukan perubahan budaya agar penerapan manajemen mutu terpadu berjalan sukses. 5) Perbaikan berkelanjutan, artinya seluruh anggota lembaga pendidikan secara konsisten mencari cara untuk meningkatkan setiap proses pendidikan.

Salah satu aspek utama dalam prinsip fokus kepada konsumen adalah kepuasan konsumen, yang dalam konteks pendidikan khususnya tingkat dasar merujuk pada orang tua, sebagai pemegang peran penting dalam menilai kualitas sekolah. Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti 1) Kualitas layanan, mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Dalam konteks pendidikan, hal ini mencakup kemudahan akses informasi, serta responsivitas staf dalam memberikan bantuan kepada siswa dan orang tua. 2) Kualitas produk atau jasa juga menjadi faktor penting, yang dalam dunia pendidikan mengacu pada efektivitas metode pengajaran serta kualitas kurikulum. 3) Harga, yang berkaitan dengan persepsi orang tua terhadap biaya yang dikeluarkan dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh. Jika biaya pendidikan dianggap sebanding atau lebih rendah dari manfaat yang diterima, maka tingkat kepuasan orang tua akan lebih tinggi. 4) Faktor situasional seperti lokasi sekolah, kondisi ekonomi, atau pandemi dapat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan. 5) Faktor pribadi juga berperan dalam menentukan kepuasan, di mana latar belakang social ekonomi orang tua, tingkat pendidikan, serta harapan mereka terhadap prestasi anak dapat mempengaruhi cara mereka menilai kualitas sekolah.

Sejalan dengan hal tersebut, Kotler dalam Agung et al., (2023) menyatakan bahwa kepuasan konsumen muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan ekspektasi mereka. Dalam dunia pendidikan, kepuasan orang tua sangat bergantung pada kualitas layanan pendidikan, kualitas hasil pendidikan, dan relevansi program yang ditawarkan. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip TQM dalam manajemen sekolah menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Jika kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan dan hasil pendidikan tinggi, maka hal ini akan mendorong loyalitas terhadap lembaga pendidikan dan menciptakan citra positif yang berkelanjutan. Dengan demikian, perbaikan mutu secara terus-menerus tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan, tetapi juga pada keberlangsungan dan daya saing lembaga pendidikan dalam jangka panjang. Dengan menerapkan

pendekatan ini, lembaga pendidikan tidak hanya dapat meningkatkan mutu pembelajaran, tetapi juga memastikan kepuasan konsumen sebagai indikator keberhasilan. Keberlanjutan dan efektivitas program unggulan yang diterapkan akan berkontribusi pada peningkatan daya saing institusi, menciptakan lulusan yang berkualitas, serta membangun reputasi positif dalam dunia pendidikan.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Dikembangkan Penulis dari Ahli

F. Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan program unggulan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SDUM Patrol Indramayu

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan program unggulan pendidikan terhadap kepuasan orang tua di SDUM Patrol Indramayu

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait Pengaruh program unggulan Pendidikan terhadap kepuasan orang tua belum pernah dilakukan sebelumnya. Meskipun demikian, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Studi Relevan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Alrasid, (2015)	Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk It Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta	Sama-sama membahas kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan.	Fokus penelitian ini pada layanan pendidikan di PAUD, sedangkan penelitian saya berfokus pada pengaruh program unggulan terhadap kepuasan orang tua.
2	Rohmah, (2018)	Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pendidikan Keagamaan Di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang	Mengukur tingkat kepuasan orang tua dalam pendidikan keagamaan.	Penelitian ini berfokus pada layanan pendidikan keagamaan, sedangkan penelitian saya mencakup program unggulan secara umum.
3	Wati et al., (2021)	Strategi Penerapan Program Sekolah Ramah Anak Di SD Negeri Kasihan Bantul	Membahas program unggulan dalam pendidikan yang berfokus pada strategi implementasi program.	Fokus penelitian ini adalah pada sekolah ramah anak, sedangkan penelitian saya lebih luas, menilai pengaruh program unggulan terhadap kepuasan orang tua.
4	Jannatuna'im, (2019)	Pengaruh Program Unggulan Dan Minat Terhadap Hasil Belajar Siswa Mata Pelajaran PAI Kelas VII Di MTsN 2 Madiun	Sama-sama meneliti pengaruh program unggulan terhadap hasil pendidikan.	Fokus penelitian ini pada hasil belajar siswa, sedangkan penelitian saya menilai kepuasan orang tua.

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
5	Mashrul et al., (2024)	Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Pendidikan di Sekolah Dasar Swasta	Sama-sama meneliti kepuasan orang tua terhadap pendidikan.	Fokus penelitian ini pada pelayanan pendidikan secara umum, sedangkan penelitian saya meneliti pengaruh program unggulan.
6	Hadikusumo, (2012)	Pengaruh Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah, Perbaikan Mutu Sekolah Berkelanjutan, Budaya Sekolah, Pendidikan Sekolah Dasar Yang Islami, Terhadap Kepuasan Pelanggan	Sama-sama meneliti faktor yang memengaruhi kepuasan orang tua terhadap pendidikan.	Fokus penelitian ini pada faktor manajemen mutu sekolah, sedangkan penelitian saya pada program unggulan.
7	Irawati, (2014)	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Jasa Suatu Studi di SD Kartini 1 Batam	Sama-sama meneliti tingkat kepuasan pelanggan (orang tua) dalam pendidikan.	Fokus penelitian ini pada bauran pemasaran jasa pendidikan, sedangkan penelitian saya lebih menyoroti program unggulan.
8	Herman et al., (2023)	Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Sekolah Dasar	Sama-sama meneliti kepuasan orang tua terhadap kualitas pendidikan.	Penelitian ini lebih berfokus pada sarana pendidikan, sedangkan penelitian saya pada program unggulan.

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
9	Setiawan, (2018)	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pendidikan di SD Integral Lukman Al-Hakim Jember	Sama-sama meneliti kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan.	Fokus penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan, sedangkan penelitian saya meneliti pengaruh program unggulan terhadap kepuasan orang tua.
10	Ekawarna et al., (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua di SMP Islam Al Falah Kota Jambi	Sama-sama meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap pendidikan.	Fokus penelitian ini pada kualitas layanan, kepercayaan, dan citra sekolah, sedangkan penelitian saya pada program unggulan sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan orang tua.

Sumber: Jurnal dan Skripsi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG