

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pendidikan merupakan proses fundamental dalam membentuk karakter, keterampilan, dan kecerdasan peserta didik guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk menjamin tercapainya tujuan pendidikan secara optimal, diperlukan dukungan pembiayaan yang memadai. Dalam konteks ini, pembiayaan pendidikan menjadi aspek penting yang memungkinkan proses belajar mengajar berjalan secara efektif dan efisien (Mulyono, 2010). Pencapaian tujuan pendidikan tidak terlepas dari peran sentral manajemen pembiayaan. Tanpa adanya manajemen pembiayaan yang baik, proses pengalokasian dana akan sulit dilakukan dan pelaksanaan program pendidikan tidak akan berjalan optimal (A. Hidayat & Rusdiana, 2022). Manajemen pembiayaan merupakan salah satu unsur terpenting dalam lembaga pendidikan karena berkaitan langsung dengan penyelenggaraan seluruh kegiatan sekolah (Badrudin et al., 2022). Oleh karena itu, diperlukan prinsip-prinsip tata kelola yang akuntabel dan transparan dalam setiap proses pengelolaannya. Selain itu, perencanaan biaya pendidikan juga menjadi aspek penting dalam memastikan terselenggaranya layanan pendidikan yang berkualitas dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Supendi & Hafid, 2025).

Sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pengelolaan dana pendidikan harus dilakukan berdasarkan prinsip efisiensi, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik. Transparansi, dalam hal ini, menjadi prasyarat utama dalam menciptakan sistem pendidikan yang dapat dipercaya dan melibatkan partisipasi masyarakat secara aktif (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 48). Secara konseptual, transparansi didefinisikan sebagai keterbukaan informasi terhadap semua pihak yang berkepentingan. Dalam dunia pendidikan, transparansi meliputi penyampaian informasi yang lengkap, jujur, dan dapat diakses terkait sumber dana, alokasi anggaran, serta penggunaan dan pelaporan dana pendidikan (Viktoria, 2015).

Dengan adanya transparansi ini, kepercayaan orang tua terhadap institusi pendidikan dapat ditingkatkan.

Sumber pembiayaan pendidikan berasal dari berbagai pihak, seperti pemerintah pusat dan daerah, orang tua peserta didik, dan masyarakat. Oleh karena itu, tanggung jawab pengelolaan dana tersebut harus dilakukan secara profesional dan terbuka (Mulyasa, 2016). Salah satu wujud transparansi yang dapat diterapkan oleh sekolah adalah dengan menyediakan dokumen pembiayaan seperti Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS) dan Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah (RKAS), yang dapat diakses melalui papan informasi atau media digital sekolah (Arwildayanto et al., 2017). Ketersediaan informasi ini tidak hanya membantu orang tua dalam memahami alur keuangan sekolah, tetapi juga memperkuat hubungan antara sekolah dan stakeholder (Jihadi et al., 2021).

Dalam konteks pelayanan pendidikan, kepuasan orang tua merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan sekolah. Kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh transparansi dan akuntabilitas pihak sekolah, khususnya dalam hal pengelolaan dana (Marinah, 2022). Menurut Tjiptono & Fandy (2012), kualitas layanan dipengaruhi oleh interaksi langsung antara penyedia layanan dan konsumen serta proses pemberian layanan itu sendiri. Apabila layanan yang diberikan melebihi harapan orang tua, maka mereka akan merasa puas (Kotler & Keller, 2016).

Penelitian terdahulu oleh Manik et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi keuangan berbasis digital mampu meningkatkan transparansi serta kepuasan orang tua dan staf administrasi hingga mencapai lebih dari 85%. Temuan serupa juga diungkap oleh Siswanto et al. (2024), yang menyatakan bahwa sekolah-sekolah yang mempublikasikan laporan keuangan secara terbuka cenderung memperoleh tingkat kepercayaan dan partisipasi orang tua yang lebih tinggi. Namun, berdasarkan studi pendahuluan pada November 2024 di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi, terdapat indikasi bahwa penerapan prinsip transparansi pembiayaan pendidikan belum sepenuhnya berjalan optimal. Selain itu, pengelolaan atau manajemen alumni juga masih belum terlaksana dengan baik di sekolah tersebut. Akan tetapi, penelitian ini lebih difokuskan pada

aspek transparansi pembiayaan pendidikan. Dugaan ini muncul dari adanya ketidaksesuaian antara harapan orang tua terhadap keterbukaan informasi pembiayaan dan realitas yang mereka alami, khususnya dalam aspek kebijakan, penyampaian dokumen anggaran, serta akses informasi dan tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan orang tua.

Kondisi ini menimbulkan kesenjangan informasi antara sekolah dan orang tua. Ketika informasi pembiayaan tidak disampaikan secara jelas dan terbuka, hal ini dapat memunculkan ketidakpercayaan yang berdampak pada menurunnya kepuasan terhadap pelayanan pendidikan. Ini yang menjadikan lokasi penelitian sangat menarik untuk diteliti. Padahal, keterlibatan orang tua dalam manajemen pendidikan berbasis partisipatif sangat ditentukan oleh keterbukaan informasi, terutama mengenai pembiayaan pendidikan (Arwildayanto et al., 2019). Fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan serius dalam implementasi prinsip transparansi di tingkat satuan pendidikan. Di sisi lain, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas aspek teknis sistem informasi atau efektivitas penggunaan dana, sementara studi yang secara langsung meneliti hubungan antara transparansi pembiayaan dan kepuasan orang tua, khususnya di sekolah menengah berbasis islam, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* yang penting untuk diteliti lebih lanjut.

Dari sisi metodologi, penelitian-penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan (Yuniarsi, 2021), maupun transparansi keuangan sekolah (Viktoria, 2015). Sementara itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional yang tidak hanya mendeskripsikan fenomena, tetapi juga menguji hubungan empiris antara variabel transparansi pembiayaan pendidikan dengan kepuasan orang tua. Melalui penggunaan instrumen angket dengan skala *Likert* serta analisis statistik inferensial (uji normalitas, linearitas, korelasi *Pearson*, dan koefisien determinasi), penelitian ini memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai seberapa besar kontribusi transparansi pembiayaan terhadap kepuasan orang tua. Dengan demikian, hasil

penelitian ini diharapkan lebih kuat secara empiris dan dapat dijadikan rujukan dalam penyusunan kebijakan pendidikan berbasis data.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan transparansi pembiayaan pendidikan dengan kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen pendidikan islam, serta rekomendasi praktis bagi sekolah dalam menyusun kebijakan pembiayaan yang lebih terbuka.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan dan dijelaskan, dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana transparansi pembiayaan pendidikan yang diterapkan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana hubungan antara transparansi pembiayaan pendidikan dengan kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, tujuan dari penelitian ini diantaranya:

1. Mengetahui tingkat transparansi pembiayaan pendidikan yang diterapkan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi.
3. Menganalisis hubungan antara transparansi pembiayaan pendidikan dengan kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam. Penelitian ini memperkaya kajian mengenai pentingnya transparansi pembiayaan pendidikan dalam membentuk kepuasan orang tua sebagai bagian dari *stakeholder* sekolah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji variabel serupa dalam konteks dan jenjang pendidikan yang berbeda.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

- a. Sekolah (SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi): sebagai masukan dalam menyusun dan memperbaiki sistem pengelolaan pembiayaan pendidikan yang lebih transparans atau terbuka, akuntabel, dan partisipatif, guna meningkatkan kepuasan orang tua dan kepercayaan publik terhadap layanan pendidikan.
- b. Orang tua peserta didik: sebagai sumber informasi yang dapat memperjelas bagaimana transparansi pembiayaan sekolah berpengaruh terhadap kualitas layanan yang mereka terima, sekaligus mendorong keterlibatan aktif dalam pengawasan dan pengambilan keputusan pendidikan.
- c. Pengelola dan pengambil kebijakan pendidikan (Dinas Pendidikan, yayasan, atau manajemen sekolah Islam lainnya): sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan keuangan pendidikan berbasis transparansi dan akuntabilitas publik.
- d. Masyarakat dan lembaga pendidikan sejenis di luar lokasi penelitian: sebagai rujukan untuk membangun sistem tata kelola pembiayaan pendidikan yang mendorong partisipasi dan kepuasan *stakeholder* pendidikan lainnya.

## **E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini terarah dan tidak melebar dari fokus kajian, maka ditetapkan beberapa batasan penelitian sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti terbatas pada dua hal, yaitu:

- a. Transparansi pembiayaan pendidikan menurut Surya Darma (2007), yang mencakup kebijakan pembiayaan, akses dokumen keuangan, keterbukaan laporan pertanggungjawaban, dan kemudahan akses informasi keuangan.
  - b. Kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan, yang diukur berdasarkan lima dimensi layanan menurut Parasuraman et al. (1988): berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
2. Populasi penelitian dibatasi hanya pada orang tua siswa yang aktif terdaftar sebagai wali peserta didik di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad pada tahun ajaran 2024/2025.
  3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional, sehingga tidak mengkaji aspek kualitatif secara mendalam, seperti dinamika internal pengambilan kebijakan sekolah atau persepsi guru terhadap manajemen pembiayaan.
  4. Penelitian tidak mencakup evaluasi terhadap efektivitas anggaran sekolah secara keseluruhan, tetapi hanya fokus pada persepsi orang tua terhadap transparansi dan dampaknya terhadap kepuasan mereka sebagai pengguna layanan pendidikan.

#### **F. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dalam penelitian ini merupakan representasi dari cara pandang peneliti terhadap hubungan antara transparansi pembiayaan pendidikan dan kepuasan orang tua sebagai pengguna layanan pendidikan. Peneliti berpandangan bahwa keterbukaan sekolah dalam mengelola dan menyampaikan informasi pembiayaan pendidikan sangat menentukan persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika sekolah menyampaikan informasi pembiayaan secara jelas, akurat, dan mudah diakses, maka orang tua akan merasa dihargai dan dilibatkan sebagai mitra strategis pendidikan, sehingga mendorong tingkat kepuasan mereka.

Kerangka berpikir ini bukan hanya hasil asumsi peneliti, tetapi telah diverifikasi melalui berbagai teori, konsep, dan regulasi yang relevan, serta ditopang oleh nilai-nilai akuntabilitas dalam pendidikan dan prinsip *good governance*. Undang Undang

No. 20 Tahun 2003 menegaskan bahwa pengelolaan keuangan pendidikan harus dilakukan secara transparan, adil, dan akuntabel. Prinsip transparansi dalam manajemen keuangan pendidikan berarti bahwa semua pemangku kepentingan, terutama orang tua, memiliki hak untuk mengetahui sumber, alokasi, dan penggunaan dana pendidikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan (Rusdiana, 2014).

Menurut Surya Darma (2007), transparansi pembiayaan pendidikan mencakup empat indikator utama, yaitu:

1. Keterbukaan dalam kebijakan pembiayaan, yakni sejauh mana sekolah bersikap terbuka dalam menyusun dan menyampaikan perencanaan serta alokasi dana.
2. Keterbukaan terhadap dokumen pembiayaan, seperti RKAS dan RAPBS, yang dapat diakses oleh orang tua.
3. Keterbukaan laporan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan, termasuk laporan penggunaan dana secara berkala yang jujur dan rinci.
4. Kemudahan akses informasi pembiayaan, baik melalui media cetak maupun digital, sehingga semua informasi penting dapat diketahui oleh masyarakat secara cepat dan merata.

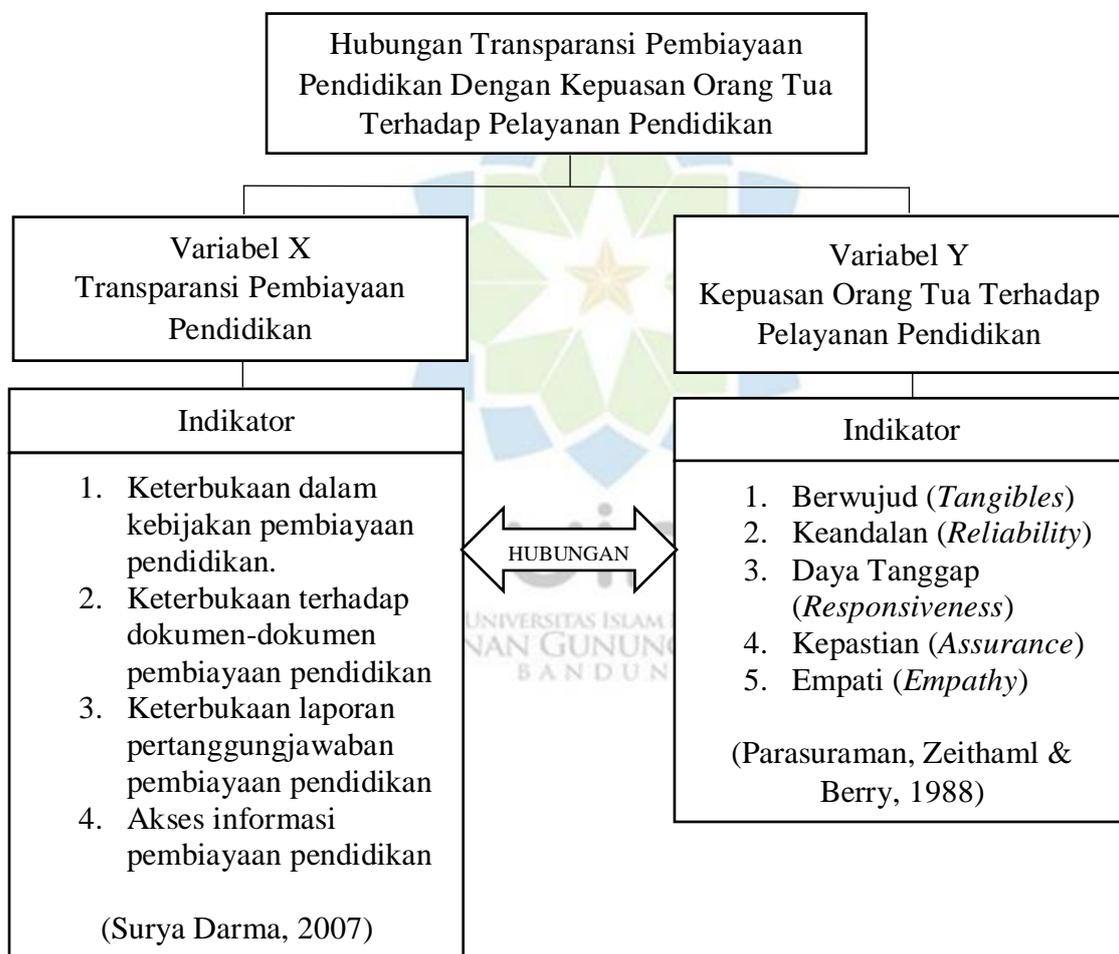
Di sisi lain, kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan merupakan penilaian subjektif yang didasarkan pada seberapa jauh pelayanan yang diterima memenuhi harapan mereka. Penilaian ini dapat diukur menggunakan lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*): meliputi kondisi fisik sekolah dan kelengkapan fasilitas.
2. Keandalan (*Reliability*): kemampuan sekolah dalam memenuhi janji layanan secara konsisten.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*): kesigapan sekolah dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan orang tua.
4. Kepastian (*Assurance*): keyakinan dan rasa aman orang tua terhadap kompetensi tenaga pendidik dan sistem sekolah.

- Empati (*Empathy*): perhatian dan pendekatan personal sekolah kepada siswa dan orang tua.

Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana hubungan transparansi keuangan sekolah (Variabel X) dengan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan (Variabel Y) di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad. Berdasarkan uraian di atas, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kerangka Berpikir



### G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka berpikir konseptual, hasil kajian teori yang relevan,

dan fakta awal di lapangan. Dalam pendekatan kuantitatif, hipotesis dinyatakan dalam bentuk hubungan antarvariabel dan akan diuji melalui metode statistik.

Berdasarkan fokus penelitian mengenai hubungan antara transparansi pembiayaan pendidikan (variabel X) dan kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan (variabel Y), maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ): Terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi pembiayaan pendidikan dan kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi.
2. Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi pembiayaan pendidikan dan kepuasan orang tua terhadap pelayanan pendidikan di SMA Islam Terpadu Thariq Bin Ziyad Kabupaten Bekasi.

Hipotesis ini akan diuji secara statistik melalui analisis korelasi untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara kedua variabel. Hasil pengujian hipotesis akan menunjukkan apakah  $H_a$  dapat diterima atau ditolak berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan.

#### **H. Hasil Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan beberapa sumber yang dapat dijadikan referensi atau perbandingan, baik dari jurnal maupun hasil penelitian sebelumnya. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

<b>NO</b>	<b>JUDUL</b>	<b>PERSAMAAN</b>	<b>PERBEDAAN</b>	<b>HASIL</b>
1	Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu (Yuniarsi, 2021)	Menganalisis kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan.	Fokus pada dimensi layanan pendidikan di madrasah, sedangkan penelitian fokus pada transparansi pembiayaan pendidikan.	Tingkat kepuasan orang tua di MI Nurul Huda mencapai 75%, dengan strategi peningkatan kepuasan melalui pengelolaan

<b>NO</b>	<b>JUDUL</b>	<b>PERSAMAAN</b>	<b>PERBEDAAN</b>	<b>HASIL</b>
				sumber daya manusia dan sarana prasarana.
2	Transparansi Keuangan Sekolah Terhadap Partisipasi Orang Tua Siswa (Azkiyah et al., 2024)	Menganalisis hubungan antara transparansi dan partisipasi orang tua.	Penelitian ini lebih fokus pada partisipasi orang tua, sedangkan penelitian fokus pada kepuasan orang tua.	Transparansi keuangan berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan orang tua, tetapi ada tantangan seperti kurangnya kesadaran orang tua dan keterbatasan sumber daya sekolah.
3	Analisis Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas Sarana Pendidikan Sekolah Dasar (Herman et al., 2023)	Menganalisis kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan.	Fokus pada perbandingan kepuasan orang tua dan siswa, sedangkan penelitian fokus pada kepuasan orang tua saja.	Tingkat kepuasan orang tua hanya 16% terhadap fasilitas, sementara siswa 67% puas dengan proses pembelajaran.
4	Analisis Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Di TPA Dharma Yoga Santi Yogyakarta (Muthmainah et al., 2024)	Menganalisis kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan.	Fokus pada TPA, sedangkan penelitian di SMA Islam Terpadu.	Kepuasan tertinggi pada aspek perkembangan anak (75% puas), tetapi sarana prasarana masih perlu peningkatan.
5	Pengaruh Akuntabilitas & Transparansi	Menganalisis pengaruh transparansi	Fokus pada efektivitas pengelolaan	Akuntabilitas dan transparansi

<b>NO</b>	<b>JUDUL</b>	<b>PERSAMAAN</b>	<b>PERBEDAAN</b>	<b>HASIL</b>
	Terhadap Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah Di SMA SA SAMA (Rachman et al., 2022)	terhadap pengelolaan dana pendidikan.	dana BOS, sedangkan penelitian fokus pada kepuasan orang tua.	berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pengelolaan dana BOS, dengan tantangan seperti penyimpanan penggunaan dana.
6	Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di TK Qurrota Ayun Pekanbaru (Daulay, 2018)	Menganalisis kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan.	Fokus pada PAUD, sedangkan penelitian di SMA.	Kepuasan tertinggi pada aspek pendidik, tetapi ada tantangan dalam kualifikasi guru dan sarana bermain.
7	Transparansi & Akuntabilitas Pengelolaan Dana Pendidikan di SMK Muhammadiyah Prambanan (Viktoria, 2015)	Menganalisis transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pendidikan.	Fokus pada SMK, sedangkan penelitian di SMA Islam Terpadu.	Transparansi dan akuntabilitas berada pada kategori cukup, dengan tantangan dalam partisipasi komite sekolah.
8	Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Layanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah	Menganalisis pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas layanan.	Fokus pada layanan publik, sedangkan penelitian di lembaga pendidikan.	Akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan publik, dengan

<b>NO</b>	<b>JUDUL</b>	<b>PERSAMAAN</b>	<b>PERBEDAAN</b>	<b>HASIL</b>
	Kotatasikmalaya ) (Hermansyah et al., 2018)			tantangan dalam akses layanan.
9	Analisis Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Swasta (Mashrul et al., 2024)	Menganalisis kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan.	Fokus pada SD swasta, sedangkan penelitian di SMA Islam Terpadu.	Lima dimensi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua, dengan tantangan pada dimensi tangible.
10	Studi Tentang Akuntabilitas, Transparansi Pengelolaan Keuangan Sekolah Dan Kualitas Layanan Pendidikan Di SMA Negeri Kabupaten Kaur Yang Terakreditasi A, B, Dan C (Habibatulloh et al., 2022)	Menganalisis akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan sekolah.	Fokus pada akreditasi sekolah, sedangkan penelitian lebih pada kepuasan orang tua.	Sekolah terakreditasi A memiliki kualitas layanan sangat baik, tetapi ada tantangan dalam partisipasi komite dan pemeliharaan fasilitas.