

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan memegang peranan yang sangat krusial untuk kemajuan sebuah negara. di Indonesia, sistem pendidikan didasarkan pada budaya, nilai-nilai agama, dan juga kemampuan beradaptasi. Tujuan utamanya adalah membentuk seseorang yang memiliki keyakinan, taat beribadah, berperilaku baik, terampil, inovatif, berdikari, serta mempunyai rasa tanggung jawab.

Pada era pendidikan saat ini yayasan pendidikan islam sebagai institusi pendidikan yang memberikan layanan jasa. Pendidikan merupakan elemen yang sangat krusial dalam pembentukan pribadi dan masyarakat berkualitas. Pendidikan telah lama menjadi fondasi utama bagi kemajuan individu dan masyarakat, mengalami evolusi berkelanjutan seiring dengan perubahan zaman (Dewey, 1938).

Di era globalisasi dan digitalisasi telah secara fundamental mengubah lanskap pendidikan, mendorong institusi untuk beradaptasi dengan tuntutan yang kian meningkat dari berbagai pemangku kepentingan, terutama orang tua (Fullan, 2013). Fenomena ini ditandai dengan pergeseran paradigma, di mana pendidikan tidak lagi hanya dilihat sebagai sarana transfer ilmu pengetahuan, melainkan sebagai investasi holistik dalam pembentukan karakter, pengembangan keterampilan dan penyiapan generasi masa depan yang kompetitif (OECD, 2018).

Pada saat ini adalah peningkatan ekspektasi orang tua terhadap kualitas pendidikan. Hasil survei Center for Education Policy Research (2023) menunjukkan bahwa lebih dari delapan puluh persen orang tua di kota saat ini ingin menemukan institusi pendidikan yang tidak hanya baik dalam hal akademis, tetapi juga menyediakan program pengembangan diri yang lengkap, termasuk kemampuan berpikir kritis, kreativitas, dan kecerdasan emosional.

Hal ini menunjukkan bahwa orang tua lebih menyadari bahwa keberhasilan masa depan anak mereka tidak hanya bergantung pada nilai ujian tetapi juga pada fleksibilitas dan kapasitas mereka untuk menghadapi tantangan hidup (Wagner & Dintersmith, 2015).

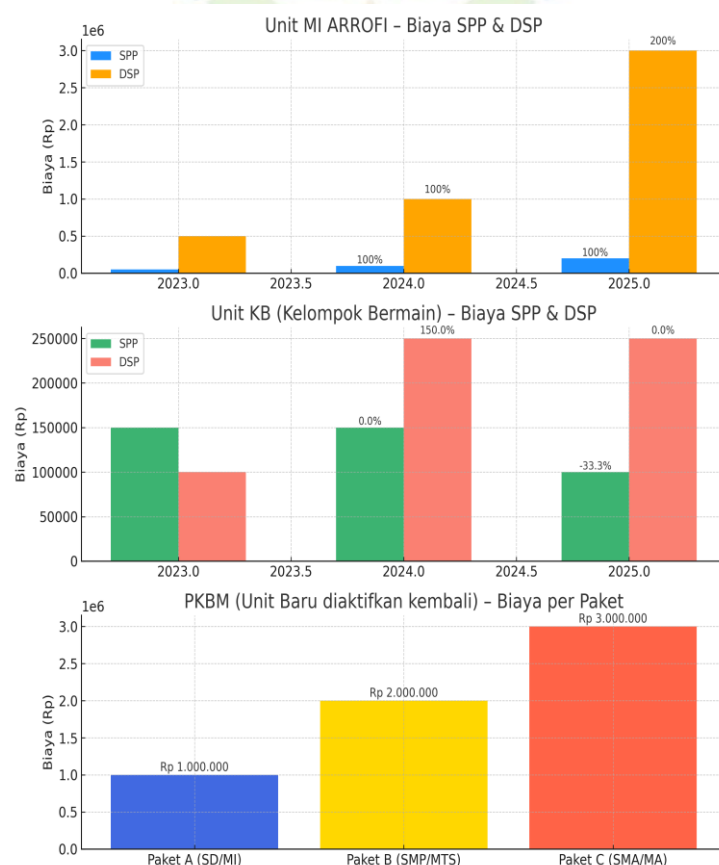
Selain itu, penetrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang masif dalam kehidupan sehari-hari juga telah membentuk trend baru dalam pendidikan. Orang tua kini lebih melek informasi, mampu membandingkan berbagai pilihan yayasan pendidikan melalui platform digital, ulasan daring, dan jejaring sosial (Selwyn, 2011).

Biaya pendidikan dapat dipahami sebagai harga yang harus dibayar oleh konsumen (orang tua) untuk mendapatkan layanan pendidikan (Becker, 1964). Dalam konteks ekonomi, biaya ini bukan hanya mencakup uang sekolah, tetapi juga biaya tidak langsung seperti transportasi, seragam, buku, dan kegiatan ekstrakurikuler (Schultz, 1961). Keputusan orang tua untuk menginvestasikan sejumlah dana dalam pendidikan anak didasarkan pada perhitungan rasional akan *return on investment* (ROI) yang diharapkan, baik dalam bentuk peningkatan kualitas hidup, prospek karier di masa depan, maupun status sosial

(Mincer, 1974). Persepsi nilai yang diterima harus seimbang atau bahkan melebihi biaya yang dikeluarkan untuk mencapai kepuasan.

Dalam praktiknya, penetapan biaya oleh yayasan pendidikan melibatkan berbagai pertimbangan, termasuk biaya operasional, investasi fasilitas, gaji tenaga pendidik, hingga strategi pengembangan program. Model penetapan harga yang transparan dan adil menjadi krusial untuk membangun kepercayaan orang tua (Nagle & Hogan, 2006). Fluktuasi atau kenaikan biaya yang tidak dijustifikasi dengan peningkatan nilai yang jelas dapat memicu ketidakpuasan.

Gambar 1. 1 Data Biaya 3 Tahun Terakhir Antar Unit



Sumber: di olah oleh peneliti (2025)

Fenomena konkret mengenai biaya dapat diamati pada data "unit mi arrofi - biaya spp & dsp" dan "unit kb arrofi (kelompok bermain) - biaya spp

& dsp" serta "pkbm (unit yang baru diaktifkan kembali) - biaya per paket" pada "unit mi arrofi", terlihat bahwa biaya dsp (*development and service payment*) mengalami kenaikan yang signifikan. Peningkatan sebesar 100% dari tahun 2023 ke 2024 dan melonjak menjadi 200% pada tahun 2025 menunjukkan adanya strategi penetapan biaya yang agresif atau investasi besar-besaran oleh yayasan.

Sementara itu, pada "unit kb (kelompok bermain)", terlihat dinamika yang berbeda di mana spp (sumbangan pembinaan pendidikan) dan dsp menunjukkan fluktuasi. Meskipun persentase kenaikan spp pada tahun 2024 mencapai 0.0% dan -33.3% pada tahun 2025, dsp justru menunjukkan kenaikan yang cukup drastis sebesar 150.0% pada tahun 2024 dan 0.0% pada tahun 2025. Pola tersebut mengindikasikan bahwa yayasan mungkin menyesuaikan komponen biaya berdasarkan unit pendidikan yang berbeda, atau ada perubahan fokus dalam pengalokasian dana.

Untuk unit "PKBM (pusat kegiatan belajar mengajar) salah satu unit pendidikan di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung yang baru diaktifkan kembali, penetapan biaya per paket (paket a, b, c) sebesar Rp.1.000.000, Rp.2.000.000, dan Rp.3.000.000 mencerminkan segmentasi pasar berdasarkan jenjang pendidikan dan mungkin program yang ditawarkan.

Fasilitas di yayasan pendidikan merujuk pada segala infrastruktur fisik yang mendukung aktivitas pengajar dan pembelajaran serta kegiatan penunjang lainnya dalam suatu lembaga pendidikan (Ugboro & Obeng, 2000).

Ini dapat mencakup gedung kelas, laboratorium, perpustakaan, sarana olahraga, hingga area publik seperti kantin dan toilet (Locke, 1995). Fasilitas yang cukup tidak hanya berperan sebagai infrastruktur yang diperlukan, tetapi juga menciptakan suasana yang dapat meningkatkan semangat belajar siswa, memberikan kenyamanan, dan menjamin keselamatan.

Dari sudut pandang orang tua, ketersediaan fasilitas yang lengkap dan modern seringkali menjadi indikator awal kualitas suatu yayasan pendidikan. Lingkungan yang bersih, aman, dan dilengkapi dengan teknologi terkini dapat memberikan rasa tenang bagi orang tua bahwa anak-anak mereka berada di tempat yang kondusif untuk tumbuh kembang, sebaliknya, fasilitas yang buruk atau tidak terawat dapat menimbulkan kekhawatiran dan secara negatif mempengaruhi persepsi terhadap yayasan.

Tabel 1. 1 Data Fasilitas di Yayasan

Fasilitas Yayasan Ar Rosyatul Firdaus		
No	Sarana Prasarana	Jumlah
Daftar Fasilitas yang disediakan		
1	Ruang Yayasan	1
2	Ruang Pimpinan	3
3	Ruang Kelas	8
4	Ruang Guru	2
5	Ruang Tata Usaha	1
6	Ruang Pendaftaran	1
7	Ruang UKS	1
8	Ruang Serbaguna/Aula	0
9	Ruang Mushola	1
10	Toilet Guru	2
11	Toilet Siswa	4
12	Tempat Wudhu	3
13	Lapangan Bermain KB	1
14	Lapangan umum	1
15	Gudang	1
16	Pojok Baca	1
17	Kantin	1
Fasilitas Pendukung pelayanan orang tua		
1	Ruang Tunggu Orang Tua	1
2	Are layanan administrasi orang tua	1
3	Fasilitas penitipan parkir	1

Sumber: Data di olah oleh peneliti (2025)

Data "Fasilitas Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung" memberikan gambaran yang jelas mengenai kelengkapan fasilitas di yayasan tersebut. Dengan rincian seperti 8 ruang kelas, 2 ruang guru, laboratorium, pojok baca, serta beragam jenis toilet dan tempat wudhu, yayasan ini menunjukkan komitmen terhadap penyediaan sarana prasarana inti.

Selain fasilitas untuk siswa, keberadaan "Fasilitas Pendukung pelayanan orang tua" seperti ruang tunggu, area layanan administrasi, dan parkir, merupakan indikator penting dari orientasi yayasan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik. Fasilitas ini secara langsung mempengaruhi kemudahan akses dan kenyamanan orang tua saat berinteraksi dengan pihak yayasan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan, dalam literatur manajemen, pelayanan yang berkualitas dijelaskan sebagai sejauh mana harapan dari pelanggan (dalam hal ini orang tua) sesuai dengan kinerja nyata yang diberikan oleh penyedia layanan (seperti yayasan pendidikan) (Parasuraman et al. , 1988).

Membangun kualitas pelayanan yang tinggi bukan hanya sekadar memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang melampaui ekspektasi (Grönroos, 1984). Kepercayaan dan loyalitas orang tua sangat dipengaruhi oleh konsistensi yayasan dalam memberikan pengalaman pelayanan yang unggul. Yayasan yang mampu mendengarkan, memahami, dan merespons kebutuhan orang tua biasanya akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik.

Tabel 1. 2 Data Kualitas Pelayanan yang diberikan Yayasan

Data Pelayanan Yayasan Ar Rosyatul Firdaus	
No	Jenis pelayanan
1	Jenis pelayanan yang diberikan kepada orang tua
-	Pelayanan pembayaran bisa di tempat dan transfer
-	Informasi kegiatan media sosial (Whatsapp, Instagram, Youtube dan Tiktok)
-	Komunikasi intens melalui whatsapp antara Guru dan Staff
2	Jam operasional pelayanan
-	Jam operasional 06.00 - 14.00
-	Flexibilitas diluar jam operasional
3	Jumlah dan kualifikasi staf pengajar dan administrasi.
-	Jumlah rasio perkelas guru dan murid
-	Kualifikasi guru dan staff minimal S1 kecuali Kelompok belajar minimal SMA
4	Kemudahan akses terkait Prosedur pelayanan dan pendaftaran
5	Perbedaan pelayanan antar Unit Pendidikan
-	Dampak ukuran bangunan
-	Fasilitas yang tersedia

Sumber: Data di olah oleh peneliti (2025)

Data "Data Pelayanan Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung" menyajikan gambaran mengenai jenis dan standar pelayanan yang ditawarkan. Jenis pelayanan yang diberikan kepada orang tua yang meliputi pembayaran bisa di tempat dan transfer, informasi kegiatan media sosial (whatsapp, instagram, youtube, tiktok), serta komunikasi intensif melalui whatsapp antara guru dan staf, menunjukkan upaya yayasan dalam memfasilitasi kemudahan transaksi dan menjaga transparansi informasi. Ketersediaan berbagai kanal komunikasi ini sangat relevan dengan kebutuhan orang tua modern yang menghargai aksesibilitas dan kecepatan informasi.

Jam operasional pelayanan" yang fleksibel (06.00-14.00) dan adanya fleksibilitas di luar jam operasional menunjukkan komitmen yayasan untuk beradaptasi dengan jadwal orang tua yang mungkin sibuk. Aspek "Jumlah dan

kualifikasi staf pengajar dan administrasi" dengan kualifikasi minimal S1 (kecuali Kelompok Belajar minimal SMA) dan rasio guru-murid yang jelas, merupakan dimensi penting dari keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*). Kualifikasi staf yang memadai memberikan keyakinan kepada orang tua akan kompetensi dan profesionalisme tim pengajar,

Lalu "Kemudahan akses terkait prosedur pelayanan dan pendaftaran" serta pembedaan pelayanan antar unit pendidikan dan dampak ukuran bangunan, menunjukkan bahwa yayasan telah mempertimbangkan efisiensi dan diferensiasi dalam layanannya.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengatur tentang lembaga pendidikan di Indonesia. Mereka biasanya berfungsi sebagai organisasi yang tidak mencari keuntungan dan sangat bergantung pada pembayaran dari orang tua, yang bisa mencapai (80 persen dari total pendapatan, berdasarkan laporan Kemenag tahun 2023). Namun, regulasi seperti Permendikbud No. 44/2012 membatasi kenaikan biaya, memaksa yayasan mengoptimalkan pemasaran agar fasilitas dan Kualitas Pelayanan tetap kompetitif.

Meskipun yayasan pendidikan berusaha keras menyediakan yang terbaik, permasalahan sering kali muncul, terutama ketika ada ketidaksesuaian antara harapan orang tua dan realitas yang mereka alami. Ketiga masalah ini sering kali saling terkait. Biaya yang tinggi menjadi lebih dapat diterima jika fasilitas dan kualitas pelayanan dinilai sangat baik. Sebaliknya, biaya yang relatif murah mungkin tidak lagi menarik jika fasilitas dan layanan jauh di bawah standar.

Oleh karena itu, ketiga faktor ini harus dikelola secara terintegrasi untuk memastikan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik yang maksimal.

Meskipun literatur tentang kepuasan pelanggan di sektor jasa, termasuk pendidikan, cukup melimpah, masih terdapat *research gap* yang signifikan, terutama dalam konteks studi kasus spesifik di yayasan pendidikan. Banyak penelitian cenderung menguji pengaruh satu atau dua variabel terhadap kepuasan, namun jarang yang secara komprehensif mengintegrasikan biaya, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan dalam satu kerangka analisis.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu sering kali mengandalkan survei berskala luas yang mungkin tidak sepenuhnya relevan dengan dinamika dan karakteristik unik setiap yayasan pendidikan. Oleh karena itu, penelitian yang berfokus pada yayasan pendidikan tertentu dengan analisis data internal yang rinci menjadi sangat relevan. Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh perubahan yang cepat dalam ekspektasi orang tua dan persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin ketat.

Inilah beberapa alasan utama peneliti tertarik melakukan penelitian pada lembaga pendidikan Yayasan untuk mengambil judul **“PENGARUH BIAYA FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK (STUDI PADA YAYASAN PENDIDIKAN AR ROSYATUL FIRDAUS CILENGKRANG KOTA BANDUNG)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang masalah yang telah dijelaskan, peneliti dapat mengidentifikasi masalah-masalah berikut:

1. Biaya yang belum stabil di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung seperti belum adanya ketidakmampuan menawarkan opsi contohnya diskon, atau beasiswa.
2. Fasilitas yang belum tersedia di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung seperti AC/kipas angin sebagai penunjang kenyamanan.
3. Kualitas Pelayanan yang belum tersedia secara rutin di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung seperti sosial media atau layanan pembayaran langsung masih mengandalkan antar unit.
4. Kurangnya Pemeliharaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung karena masih banyak siswa/i yang masih merusak fasilitas seperti pintu WC.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Dikarenakan keterbatasannya waktu penelitian maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada variabel masalah Biaya (X1), fasilitas (X2) Kualitas Pelayanan (X3), dan Kepuasan Orang Tua Peserta Didik (Y). Objek penelitian ini adalah Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan sebagai berikut:

1. Apakah biaya memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung?
2. Apakah fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung?
3. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung?
4. Apakah biaya, fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan dan batasan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh biaya terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh biaya, fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik di Yayasan Pendidikan Ar Rosyatul Firdaus Cilengkrang Kota Bandung

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

- a. Memberikan kontribusi penelitian ilmiah pada ilmu manajemen terutama dalam ilmu manajemen pemasaran
- b. Menambah wawasan dan ilmu bagi penulis dalam teori maupun praktik tentang Biaya, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik.
- c. Sebagai dasar studi perbandingan dan acuan bagi penelitian sejenis dikemudian hari.
- d. Menambah referensi kajian ilmiah dalam pembahasan tentang Pengaruh Biaya, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SM) dari Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi Fakultas dan Universitas

Hasil penelitian ini merupakan tambahan kepustakaan serta referensi atau acuan bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut tentang penelitian sejenis dikemudian hari.

c. Bagi Perusahaan atau Instansi terkait

Memberi sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan terkait pentingnya Biaya, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Orang tua.

d. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi, acuan, dan referensi yang bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian serupa mengenai Pengaruh Biaya, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik.

G. Sistematik Penulisan Skripsi

Sistematika pada penulisan skripsi ini dapat diartikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN membahas mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, rumusan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, serta sistematik penulisan skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA membahas mengenai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN membahas metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, operasional variabel, metode analisis data, serta alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN membahas mengenai deskripsi data profil perusahaan dan objek penelitian, serta menguraikan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN membahas mengenai kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran pada pihak-pihak terkait berdasarkan tujuan penelitian.