

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era sekarang ini membuat kondisi persaingan dunia pendidikan semakin kompetitif. Salah satunya di bidang pendidikan yang merasakan persaingan, banyak peluang yang menjanjikan bagi lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan siswa/i dalam belajar. Perkembangan zaman yang berubah pesat membuat siswa/i harus memiliki pola pikir yang terbuka dan modern dengan adanya perubahan teknologi sebagai sarana dan prasarana. Hal ini sangat berpengaruh untuk kemajuan pendidikan di Indonesia.

Seiring berjalannya waktu sistem pendidikan di Indonesia mengikuti perkembangan zaman dapat dilihat dari pergantian kurikulum belajar yang berlaku. Menurut UU No.20 Tahun 2003, Pendidikan di Indonesia didefinisikan sebagai usaha sadar terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan tentunya merupakan hal yang sangat penting bagi manusia, terutama pendidikan formal yang harus ditempuh oleh anak-anak di Indonesia agar memperoleh ijazah dari lembaga resmi pemerintah baik dari tingkat PAUD, TK/RA, SD/MI, SMP/MTs, SMA/SMK/MA dan Perguruan Tinggi. Melihat hal yang sangat penting bagi anak-anak di Indonesia ini tentunya banyak sekali orang-orang yang ikut berperan penting dalam membangun sekolah.

Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan diwajibkan untuk memberikan pelayanan secara profesional kepada peserta didik. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam dunia pendidikan. Karena itu, pihak manajemen lembaga pendidikan yang memberi pelayanan harus melakukan pembenahan, penyempurnaan, kinerja sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan tersebut.

Setiap lembaga pendidikan tentunya berusaha untuk maju dan berkembang. Berkembang dan majunya lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh sumber daya yang dimilikinya (internal) dan kondisi lingkungan eksternalnya. Salah satu tantangan

yang dihadapi oleh lembaga pendidikan saat ini adalah ketatnya persaingan antar sekolah serta minat peserta didik yang mudah berubah dan makin sulit menentukan pilihan untuk memilih sekolah sebagai tempat untuk belajar.

Hal ini perlu menjadi perhatian setiap staf sekolah mengingat keberadaan peserta didik yang sangat penting bagi lembaga pendidikan. Tanpa adanya peserta didik maka mustahil sebuah lembaga pendidikan dengan sumber daya unggul akan dapat maju dan berkembang. Oleh karena itu merupakan kewajiban staf sekolah untuk memikirkan dan berupaya meningkatkan jumlah peserta didik untuk belajar di sekolah tersebut.

Maka dari itu lembaga pendidikan harus menjaga peserta didik yang dimilikinya sekarang agar tidak berpaling ke pesaing. Hal ini dapat dicapai dengan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta didik secara berkesinambungan. Peserta didik yang merasakan kualitas pelayanan yang baik dari pihak sekolah akan menceritakan pengalaman baiknya kepada orang lain dan sekaligus mengajak mereka untuk menjadi bagian dari sekolah tersebut. Hal itu dilakukannya tanpa meminta bayaran kepada pihak sekolah.

Sekolah MA Al-Inayah merupakan lembaga pendidikan swasta. Sebagai lembaga pendidikan swasta harus diakui bahwa di samping tujuan formalnya sebagai lembaga pendidikan, lembaga ini juga bersifat mencari keuntungan. Sumber pendapatan utama lembaga ini adalah iuran SPP/biaya pendidikan yang dipungut dari setiap peserta didik. Tentunya semakin banyak pelajar yang dikelolanya akan semakin banyak pula pendapatan yang diterima lembaga ini. Hal ini akan berpengaruh kepada kesejahteraan staf pengajarnya dan kelengkapan sarana prasarana yang dimilikinya.

Lembaga pendidikan seperti ini bukanlah lembaga satu-satunya di Kota Bogor. Di wilayah kota bogor ada beberapa lembaga pendidikan yang hampir sama dengan MA Al-Inayah dan sejenisnya. Setiap lembaga bersaing untuk menarik minat peserta didik SMP/MTs yang ada di Kota Bogor. Terkait dengan ketatnya persaingan ini maka sudah sewajarnya setiap lembaga tersebut berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan harapan siswa-siswinya agar jumlahnya semakin banyak.

Lembaga pendidikan harus selalu berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta didik sehingga para siswa-siswinya merasa nyaman ketika didik. Setelah mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan

siswa- siswi dalam memilih untuk belajar disekolah tersebut maka akan diketahui secara detail bagaimana untuk menarik minat peserta didik belajar. Dengan pelayanan yang baik maka diharapkan tujuan sekolah MA Al-Inayah sebagai lembaga pendidikan akan segera tercapai. MA Al-Inayah perlu mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikannya berpengaruh terhadap keputusansiswa-siswinya memilih sekolah di MA Al-Inayah sebagai tempat belajar peserta agar mereka bisa memilih untuk sekolahdi MA Al-Inayah.

MA Al-Inayah merupakan lembaga Pendidikan swasta di Kota Bogor yang berada dibawah naungan Yayasan Pembina Lembaga MA Al-Inayah yang beralamat di Jl. Danau Bogor Raya Kp. Pasir RT 01/12 Kel. Cimahpar Kec. Bogor Utara. Pendidikan yang ditawarkan MA Al-Inayah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini yaitupendidikan umum dan pendidickn agama yang seimbang. Sehingga keberadaan MA Al- Inayah mudah diterima oleh masyarakat.

**Tabel 1.1. Jumlah keseluruhan siswa/i MA Al-Inayah Kota Bogor  
Tahun Ajaran 2022/2023**

NO	TAHUN	JUMLAH SISWA		PENCAPAIAN (%)
		TARGET	AKTUAL	
1	2020/2021	100	90	90%
2	2021/2022	100	84	84%
3	2022/2023	100	Kelas 10 (28) Kelas 11 (26) Kelas 12 (21) Total: 75	75%
RATA-RATA		300	249	83%

*Sumber: MA Al-Inayah Tahun 2023*

Dapat dilihat berdasarkan data di atas bahwa jumlah siswa-siswinya yang kurang stabil serta mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Selain itu masih ada komentar kurang baik dari peserta didik mengenai pelayanan yang diberikan terhadap siswa-siswi seperti: ketanggapan/kecepatan setiap staf dalam melayani setiap siswa-siswi, dan kurangnya kesadaran setiap staf dalam memahami apa yang dibutuhkan siswa-siswi.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lembaga pendidikan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh atau tidaknya terhadap keputusan peserta didik dalam memilih lembaga pendidikan. Maka penelitian ini diperlukan agar dapat diketahui penyebab pastinya dan peneliti melakukan penelitian tersebut agar dapat diketahui masalah yang terjadi dalam penurunan jumlah peserta didik serta komentar peserta didik agar lembaga pendidikan bisa melakukan pembenahan serta perbaikan mengenai sistem pelayanan yang diberikan terhadap peserta didik yang ada di MA Al-Inayah.

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah faktor yang mempengaruhi keputusan siswa-siswi untuk memilih lembaga pendidikan perlu dibuktikan dengan adanya penelitian, oleh sebab itu penulis sangat tertarik untuk mencoba menganalisis lebih jauh mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah. harapannya dengan diadakannya penelitian ini maka dapat diketahui dengan pasti apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah Kota Bogor.

## **1.2. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Jumlah siswa/i MA Al-Inayah yang tidak stabil.
2. Di era sekarang sekolah lebih banyak menggunakan pelayanan melalui *online* dibandingkan melakukan pelayanan secara *offline*.
3. Masih ada *complain* siswa/i baik yang terkait dengan kualitas pelayanan maupun bukan, khususnya tentang kecepatan dalam melayani serta ketanggapan setiap *staff* sekolah akan apa yang dibutuhkan peserta didik.

### **1.3. Batasan Masalah**

Melihat permasalahan diatas, maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan pemecah masalahnya lebih terarah yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pendidikan MA Al-Inayah.
2. Penelitian ini dilakukan di Sekolah MA Al-Inayah, Jl. Danau Bogor Raya, Kp.Pasir Rt.01/12, Kel. Cimahpar, Kec. Bogor Utara Kota Bogor.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, menunjukkan bahwa terdapat masalah. Guna mencegah melebar nya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih lembaga pendidikan MA Al-Inayah ?
2. Bagaimana sistem pelayanan yang diberikan terhadap siswa-siswi MA AL-Inayah?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pada rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih lembaga pendidikan MA Al-Inayah.
2. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang ada di MA Al- Inayah.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah

Penelitian ini dapat memberikan bahan masukan yang dapat dijadikan saran dan informasi yang berguna bagi MA Al-Inayah.

2. Bagi Penulis

Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber bacaan dalam memperkaya ilmu dan menjadi bahan referensi atau masukan bagi penelitian di masa yang akan datang.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman, maka penulis membaginya kedalam lima bab. Adapun pokok yang dibahas pada bab tersebut yaitu sebagai berikut:

**BAB I                    PENDAHULUAN**

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di MA Al- Inayah tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan itu sendiri.

**BAB II                    TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

**BAB III                    METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

**BAB IV                    HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

## BAB V                    SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian inidan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun