

Kepuasan Orang Tua terhadap Program Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu Lentera Ilmu Kota Tangerang

Windy Dian Sari¹, Ahmad Zain Sarnoto², Khusni Alhan³

¹ Program Studi Pendidikan Agama Islam, STAI Fatahillah Serpong

² Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Universitas PTIQ Jakarta

³Program Studi Ekonomi Islam, STEI Tiara, Bogor

e-mail: windyds09@gmail.com¹, ahmadzain@ptiq.ac.id², khusni953@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini untuk mengkaji bagaimana kepuasan orang tua terhadap program di sekolah dasar islam terpadu Lentera Ilmu, Orang tua peserta didik dalam konteks persekolahan memiliki kedudukan sebagai salah satu pelanggan eksternal. Bahkan, di antara pelanggan eksternal suatu lembaga pendidikan, orang tua lah yang biasanya paling sering melakukan komunikasi dengan lembaga tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan orang tua siswa dapat ditingkatkan melalui pelayanan pembelajaran yang berkualitas, sehingga menghasilkan out put prestasi para siswa dalam berbagai kompetensi yang dimilikinya. Oleh karena itu, implikasi peningkatan kepuasan orang tua siswa karena adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan orang tua siswa akan semakin tinggi. Antara kepuasan orang tua siswa adalah berbeda dengan kualitas layanan.

Kata kunci: Kepuasan, Orangtua, Program Pendidikan

Abstract

This research is to examine how parents' satisfaction with the program in Islamic elementary schools is divided into Lantern Sciences. Parents of students in the context of schooling have a position as one of the external customers. In fact, among the external customers of an educational institution, it is the parents who usually communicate the most with the institution. The results of this study indicate that the satisfaction of parents of students can be increased through quality learning services, resulting in the output of student achievement in the various competencies they have. Therefore, the implication of increasing the satisfaction of parents of students because of the quality service provided, the satisfaction felt by parents of students will be even higher. Between the satisfaction of parents of students is different from the quality of service.

Keywords : Satisfaction, Parents, Educational Programs

PENDAHULUAN

Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus berusaha menjaga kepuasan orang tua sebagai pengguna jasa pendidikannya. Bagi sekolah swasta yang menggandalkan sumber pendapatannya dari sumbangan masyarakat, harus optimal menjalankan manajemen pengelolaannya agar proses belajar dan mengajar menghasilkan output pendidikan yang dapat memuaskan orang tua(Sarnoto, 2006). Sebagai pelanggan, Orang tua yang puas atas layanan pendidikan, biasanya memberikan dukungan positif terhadap sekolah(Sarnoto & Wahyudin, 2018a). Sebaliknya, jika orang tua yang merasakan hal-hal negatif, memberikan respon negatif juga.

Pendidikan merupakan merupakan kebutuhan mendasar setiap manusia(Hasbullah, 2006). Bahkan melalui pendidikanlah, suatu bangsa akan menjadi maju, yakni berubah dari tingkat yang rendah menuju tingkat atau derajat kehidupan yang lebih baik(Sarnoto, 2021).

Pendidikan merupakan sistem dan cara meningkatkan kualitas hidup manusia dalam segala aspek kehidupan manusia. Pendidikan merupakan sarana yang paling efektif dan efisien untuk mentransformasikan ilmu pengetahuan, budaya dan sebagainya dari satu generasi ke generasi berikutnya. Pendidikan itu mewakili sebuah aspirasi dari nilai atau mutu yang telah dicita-citakan(Sarnoto & Wahyuningsih, 2022).

Seiring dengan kemajuan teknologi dan globalisasi, dunia pendidikan berkembang begitu cepat, dan baru saja di guncang oleh wabah pandemi covid-19 yang berdampak sangat besar pada proses pembelajaran(Sarnoto, 2022b), perubahan system pembelajaran dari tatap langsung (offline) menjadi daring (online) membawa dampak yang cukup serius, pada awal pandemi bahkan tidak sedikit sekolah yang mengalami kesulitan memfasilitasi prses pembelajarannya(Sarnoto & Hayatina, 2021), karena kurangnya anggaran dan menjadi beban para orang tua, belum lagi berbagai perubahan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, serta di tantang untuk dapat menjawab berbagai permasalahan lokal dan perubahan global yang terjadi begitu pesat

Tantangan nyata dunia pendidikan dalam upaya menyiapkan sumber daya manusia masa depan yang berkualitas(Sarnoto, 2017), pendidikan mengemban amanat yang sangat besar, di mana dunia pendidikan adalah wahana yang lebih besar dalam pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia(Muslimah, 2016). Sebagai modal dan pelaku pembangunan dalam negara yang kita cintai ini. Dalam konteks ini, pendidikan semakin dituntut peranannya(Sarnoto, 2022a)Untuk memainkan peranan ini, pendidikan nasional harus di selenggarakan secara adil, relevan, berkualitas, efektif dan efisien.

Orang tua peserta didik dalam konteks persekolahan memiliki kedudukan sebagai salah satu pelanggan eksternal. Bahkan, di antara pelanggan eksternal suatu lembaga pendidikan, orang tua lah yang biasanya paling sering melakukan komunikasi dengan lembaga tersebut(Sarnoto & Wahyudin, 2018b).

Pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan, termasuk orang tua peserta didik, diharapkan mampu memberikan kepuasan. Bahkan, dari seluruh proses kegiatan pemberian pelayanan jasa kepada pelanggan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Kepuasan adalah sikap atau perilaku pelanggan secara keseluruhan terhadap perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa keinginan, kebutuhan atau tujuan(Juditha, 2021). Kepuasan konsumen adalah hasil kolektif dari persepsi, evaluasi dan reaksi psikologis terhadap pengalaman konsumsi dengan produk atau layanan. Kepuasan konsumen di anggap sebagai cara konsumen mendapatkan lebih banyak manfaat dari pada biaya yang dikeluarkan mereka(Gilley et al., 2008). Kepuasan pelanggan menurut Oliver adalah inti filosofi strategi pemasaran dari setiap organisasi dan memainkan peran kunci dalam keberhasilan organisasi(Daft, 2008). Kepuasan pelanggan sangat penting untuk loyalitas merek. Kepuasan pelanggan secara tradisional di anggap sebagai penentu mendasar dari perilaku pelanggan jangka panjang. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari suatu produk perusahaan (atau jasa)(Barnes, 2003). Dalam literature pemasaran, kepuasan telah ditetapkan sebagai anteseden utama retensi pelanggan. Dalam konteks pemasaran hubungan, kepuasan dikonseptualisasikan sebagai elemen dari konsep kualitas hubungan. Pelanggan yang lebih puas, semakin besar retensi mereka, kata-kata positif yang dihasilkan melalui mereka dan keuntungan finansial bagi perusahaan yang melayani mereka(Janev et al., 2018).

Pendidikan menjadi ajang bisnis, makin banyak tumbuh sekolah-sekolah dengan tawaran berbagai varian, seertinya sekolah dasar Islam terpadu (SDIT). Dengan munculnya banyak sekolah, SDIT bersaing untuk menarik calon orang tua siswa sehingga menimbulkan pengambilan keputusan yang lebih kompleks bagi calon orang tua. Akan tetapi, menyekolahkan anak-anak bagi orang tua adalah hak dan kewajiban. Para orang tua memiliki kewajiban untuk memilihkan sekolah bagi anak-anaknya. Informasi pendidikan pun diberikan

orang tua untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan mengembangkan potensi dan minat anak.

Dengan semakin banyaknya bermunculan sekolah terpadu, maka persaingan SDIT menjadi semakin kompetitif maka, sangat penting bagi SDIT untuk secara terus-menerus meninjau faktor-faktor yang berdampak pada pilihan orang tua siswa dalam memilih SDIT. Untuk itu pengelola sekolah termasuk SDIT Lentera Ilmu, perlu melakukan riset pasar dan menerapkan strategi pemasaran untuk mempengaruhi proses pengambilan keputusan orang tua.

METODE

Penelitian ini tergolong jenis penelitian kuantitatif(Sugiyono, 2015), oleh karena itu, maka *sifat data* dalam penelitian ini termasuk *data interval* yaitu data hasil pengukuran yang dapat diurutkan atas dasar kriteria tertentu yang diperoleh melalui kuesioner dengan *skala Likert* dengan alternatif jawaban yang diberi skor yang ekuivalen (setara) dengan skala interval, misalnya: skor (5) untuk jawaban “Sangat Setuju”, skor (4) untuk jawaban “Setuju” skor (3), untuk jawaban “Kurang Setuju”, skor (2) untuk jawaban “Tidak Setuju”, skor (1) untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju” atau skor (5) untuk jawaban “Selalu”, skor (4) untuk jawaban “Sering” skor (3), untuk jawaban “Kadang-kadang”, skor (2) untuk jawaban “Pernah”, skor (1) untuk jawaban “Tidak Pernah”.

Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini tergolong ke dalam jenis data *data primer* adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya(Sukmadinata, 2010). Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain melalui penyebaran angket, observasi, wawancara. Sedangkan berdasarkan proses atau cara untuk mendapatkannya, data dalam penelitian ini termasuk jenis data *data kontinum* yaitu data dalam bentuk angka/bilangan yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran dengan skala Likert

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pilihan sekolah di SDIT umumnya merupakan pilihan bagi orang tua yang memiliki demografi yang lebih makmur karena biaya sekolah swasta lebih tinggi daripada sekolah umum dan terutama untuk orang tua yang mampu membayar biaya yang lebih tinggi. Banyak orangtua di SDIT Lentera Ilmu mengklaim bahwa banyak sekolah swasta lebih mampu memperlengkapi anak-anak mereka di era di mana tantangan berlimpah dan bagaimana cara menghadapinya dengan iman.

Banyak orang tua juga mengklaim bahwa mereka lebih suka sekolah swasta untuk anak-anak mereka karena lulusan sekolah swasta lebih baik dalam hal kepercayaan diri dan keterampilan sosial bila dibandingkan dengan lulusan sekolah negeri (Kuswadi et al., 2015). Menurut pengalaman orang tua siswa di SDIT Lentera Ilmu sekolah swasta yang mengadopsi kurikulum nasional berkinerja lebih baik daripada sekolah negeri pemerintah.

Untuk meningkatkan kepuasan orang tua, penulis menyarankan otoritas sekolah untuk mendapatkan umpan balik dari orang tua dengan berbagai cara termasuk kartu saran, wawancara, survei, dan pertemuan antar orang tua siswa. Meningkatnya permintaan akan kelanjutan pengembangan di SDIT memberi dampak pada kepuasan orang tua dengan kualitas layanan yang ditawarkan kepada anak-anak mereka di sekolah. Situasi ini telah berubah menjadi masalah kritis karena memiliki metode di mana mereka terus berpartisipasi dalam kegiatan sekolah.

Namun, pendapat yang melibatkan orang tua dalam evaluasi kualitas layanan pengembangan anak akan sangat penting karena orang tua membuat pilihan tentang jenis sekolah untuk mendaftarkan anak-anak mereka dengan pembayaran untuk layanan yang diberikan. Menurut penelitian yang dilakukan, pengukuran kepuasan orang tua dengan kualitas layanan pengembangan anak harus dimulai dengan meminta orang tua untuk menilai sekolah mereka pada berbagai aspek kualitas yang meliputi kesadaran guru, kesesuaian

fasilitas fisik dan bahan belajar, layanan transportasi, nutrisi, keterlibatan orang tua, makanan, keamanan, keamanan, dan prestasi pelajar.

Orang tua dikenal sebagai pemangku kepentingan yang signifikan dari sebuah sekolah dan pengambil keputusan utama dalam hal memilih sekolah untuk anak mereka. Tindakan orang tua memilih sekolah anak menjadi elemen penting dari reformasi sekolah. Pilihan terhadap sekolah bertujuan untuk memberdayakan orang tua untuk membuat keputusan untuk menempatkan anak mereka di sekolah yang berkinerja baik atau bahkan lebih baik. Orang tua sering memiliki lebih dari satu mengapa mereka memilih sekolah tertentu untuk anak mereka (Axford et al., 2015). Orang tua merasa puas atau tidak puas dengan sekolah yang mereka pilih karena akademik (rasional) dan non-akademik (emosional).

Yayasan Carnegie untuk Kemajuan Pengajaran (1992) menyatakan bahwa orang tua dapat memilih sekolah terbaik untuk anak mereka berdasarkan non-akademik, sementara beberapa penelitian lain (Fossey, 1994) menunjukkan bahwa kualitas akademik sekolah mungkin menjadi penentu utama di balik pilihan sekolah. Contoh dari rasional adalah fasilitas sekolah.

Fasilitas mungkin menjadi perhatian kecil pada proses belajar mengajar di sekolah. Namun, fasilitas sekolah memberi manfaat bagi kurikulum yang direncanakan dan kegiatan ekstrakurikuler. Di sebagian besar sekolah, fasilitas yang disediakan dapat diamati dalam hal kualitas dan kuantitas.

Ketika orang tua di SDIT Lentera Ilmu memilih SD tersebut untuk anak mereka, tentunya para orang tua akan memberikan pengalaman komprehensif terbaik bagi mereka. Jadi, ketika orang tua membuat pilihan sekolah untuk anak mereka, sekolah sebagai imbalannya diharapkan dapat memberikan pengalaman positif kepada orang tua agar tercapai kepuasan orang tua

Pilihan sekolah di SDIT umumnya merupakan pilihan bagi orang tua yang memiliki demografi yang lebih karena biaya sekolah swasta lebih tinggi daripada sekolah umum dan terutama untuk orang tua yang mampu membayar biaya yang lebih tinggi. Banyak orangtua di SDIT Lentera Ilmu mengklaim bahwa banyak sekolah swasta lebih mampu memperlengkapi anak-anak mereka di era di mana tantangan berlimpah dan bagaimana cara menghadapinya dengan iman.

SIMPULAN

Kepuasan orang tua siswa dalam menyekolahkan anaknya di SDIT Lentera Ilmu sebagaimana yang menjadi inti dalam penelitian ini, merupakan kunci keberhasilan sekolah untuk mencapai kepuasan orang tua siswa menyekolahkan anak mereka di SDIT Lentera Ilmu, karena apabila kepuasan orang tua siswa telah tercapai, maka dapat dipastikan orang tua siswa akan loyal dengan sekolah dan memberikan rekomendasi yang baik kepada orang-orang di sekitarnya. Kualitas kepuasan orang tua siswa merupakan indikator kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan orang tua siswa dapat ditingkatkan melalui pelayanan pembelajaran yang berkualitas, sehingga menghasilkan out put prestasi para siswa dalam berbagai kompetensi yang dimilikinya. Oleh karena itu, implikasi peningkatan kepuasan orang tua siswa karena adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan orang tua siswa akan semakin tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ary, D., Jacobs, L.C. & Razavieh, A. 1976. *Pengantar Penelitian Pendidikan*. Terjemahan oleh Arief Furchan. 1982. Surabaya: Usaha nasional
- Anderson, Eugene W. dan Marry W Sullivan. "The Antecedents And Consequences Of Customer Satisfaction For Firms," *Marketing Science*, Vol. 12 No. 2, 1993.
- Anderson, Eugene W., et al. "Customer Satisfaction, Productivity and Profitability:Differences Between Goods and Services," *Marketing Science*, Vol. 16 No. 2, 1997.

- Angulo, Fernando., Pergelova Albena, dan Josep Rialp. "A Market Segmentation Approach For Higher Education Based On Rational and Emotional Factors," *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 20 No. 1, 2010.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rinneka Cipta
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Diterjemahkan oleh Andreas Winardi. Yogyakarta: AND.
- Daft, R. L. (2008). *Management*. USA: Thomson South-Western.
- Gilley, J. W., Dean, Peter, & Bierema, Laura. (2008). *Philosophy And Practice Of Organizational Learning, Performance And Change*. United States: Basic Books.
- Hasbullah. (2006). *Otonomi Pendidikan: Kebijakan Otonomi Daerah dan Implikasinya Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Janev, I., Hadzi-Vasileva, G., & Sofijanov, E. (2018). View of Benefits of Training and Development for Individuals, Teams and Organizations. *Journal of Economics*, 3(1), 12–18. <https://doi.org/005.963.1:005.332.8>
- Juditha, C. (2021). The Communication Network of Online Prostitution in Twitter. *Jurnal ASPIKOM*, 6(1), 13. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v6i1.826>
- Muslimah. (2016). Etika komunikasi dalam perspektif islam. *Journal Etika Komunikasi Dalam Perspektif Islam*, 13(2), 1–11.
- Sarnoto, A. Z. (2006). Konsep Manajemen Keuangan dalam Perspektif Manajemen berbasis Sekolah studi kasus pada madrasah ibtidaiyah al-Wathoniyah 19 Pulo Gebang. *Jurnal Thawalib*, 3(2), 8–15.
- Sarnoto, A. Z. (2017). Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan Islam. *Madani Institute: Jurnal Politik, Hukum, Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 6(2), 1–10.
- Sarnoto, A. Z. (2021). *Supervisi dan evaluasi program pendidikan Islam*. Bekasi: Faza Amanah.
- Sarnoto, A. Z. (2022a). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pengelolaan Pendidikan Menengah Pasca Pandemi Covid-19. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(3), 319–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/psikis.v8i2.10025>
- Sarnoto, A. Z. (2022b). Polarization of Islamic Boarding Schools in Response to Government Policies in The Implementation of Education During The Covid-19 Pandemic from A Crisis Management Perspective. *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam*, 5(1), 302–310. <https://doi.org/10.31538/nzh.v5i1.2062>
- Sarnoto, A. Z., & Hayatina, L. (2021). Polarization of the Muslim community towards government policies in overcoming the COVID-19 pandemic in Indonesia. *Linguistics and Culture Review*, 5(S1), 642. <https://doi.org/10.37028/lingcure.v5nS1.1449>
- Sarnoto, A. Z., & Wahyudin. (2018a). Pengaruh Kurikulum Muatan Lokal Dan Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepercayaan (Trust) Orang Tua Di MTs Jamiat Kheir Jakarta. *Profesi | Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Keguruan*, 7(2), 1–15.
- Sarnoto, A. Z., & Wahyudin. (2018b). Pengaruh Kurikulum Muatan Lokal Dan Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepercayaan (Trust) Orang Tua Di MTS Jamiat Kheir Jakarta. *Profesi: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Keguruan*, 6(2), 1–14.
- Sarnoto, A. Z., & Wahyuningsih, R. (2022). IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DI INSTITUT PTIQ JAKARTA. *Madani Institute | Jurnal Politik, Hukum, Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 11(1), 15–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.53976/jmi.v11i1.269>
- Sugiyono. (2015). *Metode Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Pendekatan Kualitatif dan RD*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: remaja Rosyda Karya.
- Pitunov, B. 13 Desember 2007. Sekolah Unggulan Ataukah Sekolah Pengunggulan ? *Majalah Pos*, hlm. 4 & 11
- Vincent, Carol., Annette Braun, dan Stephen Ball. "Local links, Local Knowledge: Choosing Care Settings And Schools," *British Educational Research Journal*, Vol. 36 No. 2, 2010.

- Westbrook, Robert A. dan Michael D. Reilly. "Value Percept Disparity: An Alternative To The Disconfirmation Of Expectation Theory Of Customer Satisfaction, " Association For Customer Research, Vol. 10 No. 1, 1983.
- White, Christopher., dan Yi-Ting Yu, "Satisfaction Emotions and Consumer Behavioral Intentions. " Journal Of Service Marketing, Vol. 19 No. 6, 2005.
- Waseso, M.G. 2001. *Isi dan Format Jurnal Ilmiah*. Makalah disajikan dalam Seminar Lokakarya Penulisan artikel dan Pengelolaan jurnal Ilmiah, Universitas Lambungmangkurat, 9-11Agustus