

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan pendidikan telah menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan daya saing lembaga pendidikan. Orang tua, sebagai pengambil keputusan utama dalam memilih sekolah bagi anak-anak mereka, semakin kritis dalam mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya mencakup penyampaian materi pelajaran, tetapi juga bagaimana lembaga pendidikan memenuhi atau melampaui harapan orang tua dalam berbagai aspek, seperti interaksi dengan staf pengajar, kondisi lingkungan fisik sekolah, dan hasil belajar yang dicapai oleh siswa. Ketika kualitas layanan dapat memenuhi harapan ini, kepuasan dan kepercayaan orang tua akan terbentuk, yang pada gilirannya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Yayasan Marsudirini adalah salah satu penyelenggara pendidikan terkemuka di Indonesia yang telah lama diakui atas komitmennya dalam menyediakan layanan pendidikan berkualitas tinggi. Dengan jaringan yang luas mencakup 24 Taman Kanak-Kanak (TK), 24 Sekolah Dasar (SD), 13 Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan 13 Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/K), yayasan ini beroperasi di berbagai wilayah Indonesia, termasuk Perawang, Bogor, Jakarta, Bekasi, Semarang, Bawen, Salatiga, Solo, Ambarawa, Bedono, Muntilan,

Boro, Yogyakarta, Bali, Nusa Tenggara Timur, dan Papua. Salah satu perwakilan yang signifikan adalah Perwakilan Ambarawa, yang terdiri dari TK Virgo Maria 1 Ambarawa, SD Virgo Maria 1 Ambarawa, dan SMP Mater Alma Ambarawa, TK Virgo Maria 2 Bawen, dan SD Virgo Maria 2 Bawen. Sekolah-sekolah ini telah lama menjadi bagian integral dari komunitas lokal dan merupakan pilihan utama bagi banyak orang tua dalam memastikan pendidikan dasar dan menengah bagi anak-anak mereka. Data siswa dalam lima tahun pelajaran terakhir :

Tabel 1.1 : Grafik Siswa

Sekolah	Tahun Pelajaran				
	2020/2021 1	2021/2022 2	2022/2023 3	2023/2024 4	2024/2025 5
TK Virgo 1 Ambarawa	104	100	96	103	83
SD Virgo 1 Ambarawa	176	180	177	170	160
SMP Mater Alma Ambarawa	132	109	103	95	105
TK Virgo 2 Bawen	142	108	120	127	115
SD Virgo 2 Bawen	375	365	343	316	300
Jumlah	929	862	839	811	763

Berdasarkan data jumlah siswa yang tercatat pada periode 2020/2021 hingga 2024/2025, terlihat adanya penurunan jumlah siswa di setiap jenjang pendidikan pada sekolah-sekolah yang tercatat. Total jumlah siswa menurun dari 929 pada tahun ajaran 2020/2021 menjadi 763 pada tahun ajaran 2024/2025, dengan penurunan sekitar 33 siswa per tahun. Penurunan ini cukup signifikan, terutama di TK Virgo 1 Ambarawa dan SD Virgo 2 Bawen. TK Virgo 1 Ambarawa

mengalami penurunan tajam pada 2024/2025, sementara SD Virgo 2 Bawen menunjukkan penurunan jumlah siswa terbesar, yaitu sekitar 75 siswa selama lima tahun terakhir.

Selain itu, sekolah-sekolah lain seperti SD Virgo 1 Ambarawa dan SMP Mater Alma Ambarawa juga mencatatkan penurunan, meskipun dengan angka yang lebih kecil. SD Virgo 1 Ambarawa mengalami penurunan yang cukup konsisten setiap tahunnya, sedangkan SMP Mater Alma Ambarawa mencatat penurunan yang lebih tajam dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun TK Virgo 2 Bawen mengalami penurunan yang tidak terlalu signifikan, namun fluktuasi jumlah siswa tetap menunjukkan tren penurunan yang perlu diperhatikan.

Dalam konteks ini, model Kualitas Layanan Hierarkis (HSQM) yang dikembangkan oleh Brady dan Cronin (2001) menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam pendidikan. Model ini terdiri dari tiga dimensi utama: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Kualitas interaksi mencakup sikap, perilaku, dan keahlian penyedia layanan—dalam hal ini, guru dan staf sekolah. Kualitas lingkungan fisik mencakup kondisi fasilitas sekolah, desain, dan faktor sosial seperti kenyamanan dan keamanan lingkungan belajar. Sementara itu, kualitas hasil mengacu pada hasil belajar siswa, pencapaian akademis, dan kepuasan secara keseluruhan terhadap pendidikan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan orang tua, yang pada

gilirannya mempengaruhi loyalitas mereka terhadap lembaga pendidikan. Pollack (2007) menemukan bahwa model HSQM adalah alat yang valid untuk memprediksi kepuasan dan loyalitas pelanggan di berbagai sektor, termasuk layanan berbasis orang dan peralatan. Aslam (2018) dalam studinya di sektor telekomunikasi menegaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan, yang memiliki dampak langsung terhadap loyalitas. Demikian pula, Lee (2020) dalam konteks pendidikan tinggi di Korea menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diukur melalui model SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan komitmen mahasiswa, yang kemudian mempengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi pendidikan.

Penerapan model HSQM dalam konteks pendidikan dasar dan menengah, khususnya di Indonesia, masih relatif jarang dieksplorasi. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada sektor lain atau pada pendidikan tinggi, sehingga ada kesenjangan dalam literatur yang perlu diisi. Studi ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan menyelidiki bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah-sekolah di bawah Yayasan Marsudirini mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan orang tua, serta dampaknya terhadap loyalitas mereka.

Penelitian ini akan menggunakan data empiris yang dikumpulkan dari orang tua siswa di TK Virgo Maria 1 Ambarawa, SD Virgo Maria 1 Ambarawa, dan SMP Mater Alma Ambarawa, TK Virgo Maria 2 Bawen, dan SD Virgo Maria 2 Bawen untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas orang tua. Dengan fokus pada dimensi-dimensi kualitas layanan yang diukur melalui model HSQM, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

wawasan baru tentang bagaimana sekolah-sekolah di bawah Yayasan Marsudirini dapat meningkatkan kualitas layanan mereka untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah siswa yang terdaftar. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dasar yang kuat bagi pengelola yayasan dalam mengambil keputusan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas orang tua, serta mencegah penurunan jumlah siswa di masa mendatang.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur tentang kualitas layanan pendidikan, tetapi juga menawarkan solusi praktis bagi Yayasan Marsudirini dalam mengatasi tantangan yang dihadapi saat ini. Hasil dari penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih dalam tentang pentingnya kualitas layanan dalam membentuk kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas orang tua, serta membantu lembaga pendidikan dalam membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan komunitas mereka.

B. Rumusan Masalah

Penurunan jumlah siswa di sekolah-sekolah yang berada di bawah naungan Yayasan Marsudirini, khususnya di Perwakilan Ambarawa, menunjukkan adanya tantangan serius dalam mempertahankan daya tarik dan kualitas layanan yang diharapkan oleh orang tua. Dalam konteks pendidikan yang semakin kompetitif dan global, kualitas layanan pendidikan tidak hanya dinilai dari penyampaian materi ajar, tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti interaksi dengan staf pengajar, kondisi lingkungan fisik sekolah, serta hasil belajar yang dicapai oleh siswa. Orang tua, sebagai pemegang keputusan utama dalam memilih sekolah bagi anak-anak

mereka, menjadi semakin kritis dalam mengevaluasi apakah lembaga pendidikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Kepercayaan dan kepuasan sangat berpengaruh dalam membangun loyalitas yang kuat. Penting untuk meningkatkan layanan, merespons keluhan dengan cepat, dan menjaga hubungan yang baik agar bisa mendapatkan kepercayaan (Aslam et al., 2018).

Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah-sekolah di bawah Yayasan Marsudirini memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas orang tua. Penurunan jumlah siswa di TK Virgo Maria 1 Ambarawa, SD Virgo Maria 1 Ambarawa, dan SMP Mater Alma Ambarawa, TK Virgo Maria 1 Bawen, dan SD Virgo Maria 2 Ambarawa selama beberapa tahun terakhir menandakan adanya potensi ketidaksesuaian antara ekspektasi orang tua dengan kualitas layanan yang diterima. Ketika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan, berkurangnya kepercayaan, dan akhirnya menurunnya loyalitas orang tua terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Model Kualitas Layanan Hierarkis (HSQM) yang dikembangkan oleh (Brady & Cronin, (2001) menawarkan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam konteks pendidikan. Model ini mencakup tiga dimensi utama: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil, yang semuanya berperan penting dalam membentuk persepsi dan sikap orang tua terhadap sekolah. Sementara model ini telah banyak diterapkan di berbagai sektor lain seperti telekomunikasi dan pendidikan tinggi, studi yang secara khusus mengkaji penerapannya dalam konteks pendidikan dasar dan menengah, khususnya

di Indonesia, masih sangat terbatas. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian empiris yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana dimensi-dimensi tersebut mempengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas orang tua. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, komitmen, kinerja, dan loyalitas (Lee & Seong, 2020).

Selain itu, kesenjangan empiris juga terlihat dari kurangnya data yang menggambarkan bagaimana orang tua di Indonesia, khususnya di wilayah seperti Ambarawa, merespons kualitas layanan pendidikan yang mereka terima. Kebanyakan penelitian sebelumnya lebih berfokus pada konteks pendidikan tinggi atau sektor lain, meninggalkan kesenjangan dalam literatur yang membahas pendidikan dasar dan menengah. Kesenjangan metodologis juga muncul karena penelitian sebelumnya cenderung menggunakan pendekatan yang berbeda dalam mengukur kualitas layanan, sehingga hasilnya tidak selalu dapat dibandingkan atau diterapkan secara langsung dalam konteks ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menyelidiki hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas orang tua di sekolah-sekolah yang berada di bawah Yayasan Marsudirini, khususnya di TK Virgo Maria 1 Ambarawa, SD Virgo Maria 1 Ambarawa, dan SMP Mater Alma Ambarawa, TK Virgo Maria 2 Bawen, dan SD Virgo Maria 2 Bawen. Dengan pendekatan yang komprehensif melalui penerapan Model Kualitas Layanan Hierarkis (HSQM), penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan, pada gilirannya, meningkatkan jumlah siswa yang terdaftar. Temuan dari penelitian ini

tidak hanya akan memperkaya literatur akademis mengenai kualitas layanan pendidikan tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola yayasan dalam menghadapi tantangan penurunan jumlah siswa dan membangun loyalitas jangka panjang orang tua terhadap lembaga pendidikan.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, berikut adalah beberapa pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan:

1. Apakah kualitas interaksi mempengaruhi kepuasan orang tua pada sekolah?
2. Apakah kualitas interaksi mempengaruhi kepercayaan orang tua pada sekolah?
3. Apakah kualitas interaksi mempengaruhi loyalitas orang tua pada sekolah?
4. Apakah kualitas lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan orang tua pada sekolah?
5. Apakah kualitas lingkungan fisik mempengaruhi kepercayaan orang tua pada sekolah?
6. Apakah kualitas lingkungan fisik mempengaruhi loyalitas orang tua pada sekolah?
7. Apakah kualitas hasil mempengaruhi kepuasan orang tua pada sekolah?
8. Apakah kualitas hasil mempengaruhi kepercayaan orang tua pada sekolah?
9. Apakah kualitas hasil mempengaruhi loyalitas orang tua pada sekolah?

10. Apakah kepuasan orang tua mempengaruhi loyalitas orang tua pada sekolah?
11. Apakah kepercayaan orang tua mempengaruhi loyalitas orang tua pada sekolah?
12. Apakah kepuasan orang tua memediasi hubungan antara kualitas interaksi dengan loyalitas orang tua pada sekolah?
13. Apakah kepuasan orang tua memediasi hubungan antara kualitas lingkungan fisik dengan loyalitas orang tua pada sekolah?
14. Apakah kepuasan orang tua memediasi hubungan antara kualitas hasil dengan loyalitas orang tua pada sekolah?
15. Apakah kepercayaan orang tua memediasi hubungan antara kualitas interaksi dengan loyalitas orang tua pada sekolah?
16. Apakah kepercayaan orang tua memediasi hubungan antara kualitas lingkungan fisik dengan loyalitas orang tua pada sekolah?
17. Apakah kepercayaan orang tua memediasi hubungan antara kualitas hasil dengan loyalitas orang tua pada sekolah?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, berikut adalah tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan orang tua pada sekolah.
2. Menganalisis pengaruh kualitas interaksi terhadap kepercayaan orang tua pada sekolah..
3. Menganalisis pengaruh kualitas interaksi terhadap loyalitas orang tua pada sekolah.
4. Menganalisis pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan orang tua pada sekolah.
5. Menganalisis pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap kepercayaan orang tua pada sekolah.
6. Menganalisis pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap loyalitas orang tua pada sekolah.
7. Menganalisis pengaruh kualitas hasil terhadap kepuasan orang tua pada sekolah.
8. Menganalisis pengaruh kualitas hasil terhadap kepercayaan orang tua pada sekolah.
9. Menganalisis pengaruh kualitas hasil terhadap loyalitas orang tua pada sekolah.
10. Menganalisis pengaruh kepuasan orang tua terhadap loyalitas orang tua pada sekolah.

11. Menganalisis pengaruh kepercayaan orang tua terhadap loyalitas orang tua pada sekolah.
12. Menganalisis peran mediasi kepuasan orang tua dalam hubungan antara kualitas interaksi dengan loyalitas orang tua pada sekolah.
13. Menganalisis peran mediasi kepuasan orang tua dalam hubungan antara kualitas lingkungan fisik dengan loyalitas orang tua pada sekolah.
14. Menganalisis peran mediasi kepuasan orang tua dalam hubungan antara kualitas hasil dengan loyalitas orang tua pada sekolah.
15. Menganalisis peran mediasi kepercayaan orang tua dalam hubungan antara kualitas interaksi dengan loyalitas orang tua pada sekolah.
16. Menganalisis peran mediasi kepercayaan orang tua dalam hubungan antara kualitas lingkungan fisik dengan loyalitas orang tua pada sekolah.
17. Menganalisis peran mediasi kepercayaan orang tua dalam hubungan antara kualitas hasil dengan loyalitas orang tua pada sekolah.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoretis:
 - a. Memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas orang tua terhadap sekolah-sekolah di bawah Yayasan Marsudirini.

- b. Membantu Yayasan Marsudirini mengembangkan model teoritis yang khusus untuk meningkatkan kualitas layanan dan hasil pendidikan sesuai dengan konteks yayasan.

2. Manfaat Praktis:

- a. Mendukung Yayasan Marsudirini dalam meningkatkan kualitas interaksi, lingkungan fisik, dan hasil pendidikan, yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas orang tua.
- b. Menjadi panduan bagi yayasan dalam merancang strategi dan kebijakan untuk memperkuat hubungan dengan orang tua siswa.
- c. Membantu yayasan mengembangkan kebijakan internal yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan di sekolah-sekolahnya.

F. Batasan Penelitian

1. Lokasi Penelitian: sekolah-sekolah di Yayasan Marsudirini Perwakilan Ambarawa dan Perwakilan Bawen
2. Responden: Responden utama adalah orang tua atau wali murid yang memiliki anak yang sedang bersekolah di ketiga institusi tersebut.
3. Variabel yang Dianalisis: Variabel yang dianalisis meliputi kualitas pelayanan pendidikan (interaksi, lingkungan fisik, dan hasil), kepuasan orang tua, kepercayaan, dan loyalitas orang tua.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terdiri dari enam bab, dengan rincian sebagai berikut :

1. Bab 1 Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian
2. Bab 2 Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan gambar model penelitian.
3. Bab 3 Metodologi Penelitian. Bab ini berisi desain penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional, metode pengujian instrument penelitian, metode analisis data dan pembahasan, serta profil instansi
4. Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi pendahuluan, profil responden, uji intrumen penelitian, analisis hasil, dan pembahasan.
5. Bab 5 Simpulan Bab ini berisi simpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian