

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan pondok pesantren atau disebut juga lembaga pendidikan islam yang didalamnya terdapat santri merupakan lembaga pendidikan yang didirikan dan sudah berdiri sejak lama. Pondok pesantren memerlukan suatu benda atau dalam hal ini para santri harus menyelesaikan proses pendidikan dan pembelajaran, sebagai langkah penting untuk mencapai tujuan tersebut. Konsumen lembaga pendidikan jasa sadar akan tuntutan nya saat ini dan masa depan, sehingga mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang akan diperoleh nya setelah memenuhi standar. Jasa pendidikan merupakan layanan yang ditawarkan atau disediakan oleh lembaga pendidikan dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan kliennya.

Salah satu elemen terpenting dalam meningkatkan kinerja pemasaran suatu bisnis menurut Nugroho (2017), adalah kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan dapat meningkatkan kapasitas belanja mereka. Kami mengajak Anda untuk menumbuhkan rasa loyalitas di antara konsumen yang puas dengan meraih kepuasan maksimal. Jika konsumen puas maka keinginan pelanggan terpenuhi Ketika sebuah pendidikan memahami keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggannya, pendidikan tersebut dapat merumuskan taktik pemasaran yang akan memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan lebih baik. Menurut Hasan (2016), pengertian kepuasan pelanggan didasarkan pada persepsi pelanggan; jika pelanggan yakin bahwa suatu produk atau jasa memiliki kualitas yang baik, maka hal tersebut dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan perusahaan, yang pada akhirnya akan membantu perusahaan untuk selalu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Dalam konteks jasa pendidikan, pemasaran merupakan kegiatan sosial dan manajemen yang bertujuan untuk mencapai tujuan dengan memberikan penawaran dan mempertukarkan barang berharga dengan pemangku kepentingan lain di sektor tersebut. Memberikan layanan akademis yang bersifat timbal balik dan pengembangan karakter secara menyeluruh merupakan tujuan etika pemasaran dalam bidang pendidikan. Hal ini dikarenakan pendidikan menjadi semakin kompleks dan penuh dengan tanggung

Deni Abdul Holik, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA

PONDOK PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

jawab, serta hasil-hasilnya akan berdampak berkelanjutan bagi kehidupan warga negara dan generasi ilmuwan berikutnya (Faizin, 2017).

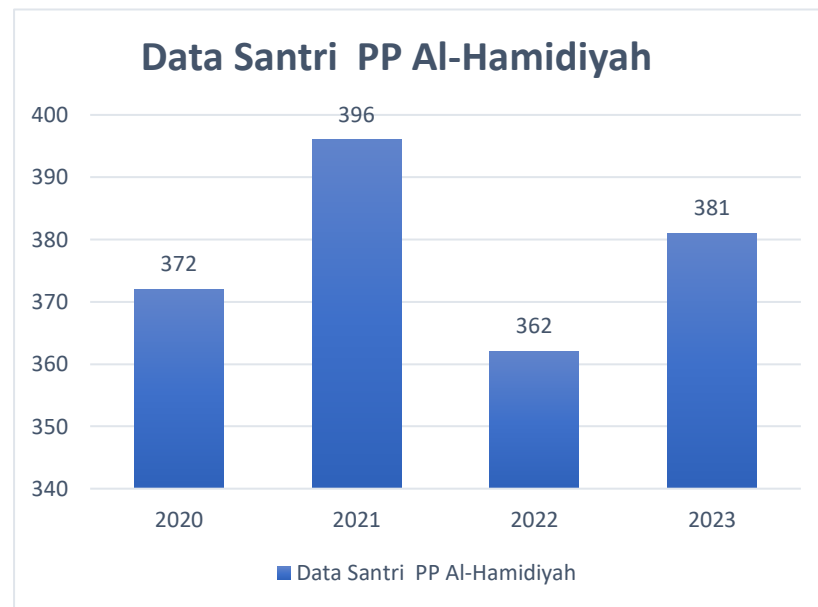
Indikator kepuasan pelanggan meliputi 1) kualitas produk; 2) layanan bersama; 3) harga; 4) waktu pengiriman; dan 5) keamanan, (Tjiptono) 2019. Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dalam suatu perusahaan maju atau tidaknya suatu perusahaan jika kepuasan konsumen dapat terpenuhi maka suatu perusahaan berhasil dalam menjalankan perusahaannya.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan menunjukkan kesan mereka terhadap produk tersebut, yang menjadi dasar penilaian mereka terhadap produk tersebut. Penilaian didasarkan pada kenikmatan dan kepuasan pelanggan, dengan asumsi bahwa harapan sesuai dengan kenyataan (Alvian & Prabawani, 2020). Atribut kepuasan pelanggan mengacu pada fakta bahwa pelanggan diambil kembali setelah transaksi selesai, dan keterkejutan ini membuat mereka cenderung tidak melakukan pembelian lagi di masa mendatang. Institusi pendidikan sangat membutuhkan kepuasan konsumen seperti ini untuk menarik bisnis baru dan mempertahankan bisnis yang sudah ada. Sama halnya dengan orang tua, mereka juga harus memiliki standar dalam memilih sekolah untuk anaknya. Pelajar dan orang tua sebagai konsumen eksternal merupakan indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap layanan pendidikan. Hal tersebut meliputi prasarana dan sarana, kinerja sekolah, persepsi masyarakat terhadap sekolah, biaya pendidikan, kepemimpinan kepala lembaga, tenaga pengajar, lokasi lembaga, dan tentu saja lingkungan sekitar. lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan Pondok Pesantren Al-HAMIDIYAH merupakan salah satu Pondok Pesantren terbesar yang ada di Kabupaten Pangandaran Kecamatan Langkaplancar sekaligus pondok pesantren tertua di Pangandaran yang berdiri sejak tahun 1920. Pondok Pesantren Al-Hamidiah didirikan oleh almarhum Ky. Abdul Hamid diteruskan oleh Ky. H Anwar Sanusi dilanjutkan oleh putranya Drs.KH. Undang Abdul Hamid sampai dengan sekarang. Pendidikan formal ditawarkan oleh Pondok Pesantren Alhamidiyah, dimulai dari TK Alhamidiyah, Madrasah Diniyah, MTs Alhamidiyah, dan MAN 2 Pangandaran. Selain itu, pesantren ini dilengkapi dengan masjid, aula, madrasah, perpustakaan kitab kuning, sekretariat, staf guru,

koperasi, kantin, toilet, ruang kesehatan pesantren, mobil sampah, dan ruangan khusus bagi santri untuk memudahkan pengajaran dan kegiatan pembelajaran.

Banyaknya siswa yang mendaftar pada suatu lembaga pendidikan merupakan indikator kepuasan konsumen yang baik. Berikut ini data asrama putra santri baru yang telah mendaftar dalam empat tahun terakhir.



Gambar 1.1
Data Santri PP Alhamidiyah

Penjelasan dari gambar 1.1 diatas menunjukkan data jumlah seluruh santri di Pondok Pesantren Alhamidiyah ditampilkan pada grafik di atas. Hal ini menunjukkan peningkatan dan penurunan selama empat tahun terakhir, dengan jumlah seluruh santri sebanyak 372 pada tahun 2020 dan meningkat pada tahun 2021 sebanyak 396 siswa di pondok pesantren kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah siswa yang terdaftar, dengan hanya 362 siswa yang terdaftar dan meningkat kembali pada tahun 2023 dengan 370 siswa/santri. Data menunjukkan faktor naik turunnya jumlah siswa yang terdaftar di empat tahun terakhir hal ini terjadi sebagai akibat dari pengaruh tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan kepada siswa/santri tidak konsisten seperti penyediaan makan dari lembaga untuk santri tidak tepat waktu, guru telat datang dalam memberikan pelajaran, pengurus kurang memperhatikan pembelajaran

santri, kejelasan materi yang diberikan oleh guru, meningkatnya harga pendaftaran masuk ke pondok pesantren dan lain-lain,

Menurut Priansa, (2017). Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada faktor-faktor berikut: (1) Kualitas produk (produk yang dibuat dengan baik akan memenuhi selera dan harapan pelanggan). Harga (penyesuaian biaya dan kualitas). (3) Promosi (berusaha untuk menjangkau konsumen sasaran dengan komunikasi yang akan menguntungkan produk). (4) Layanan (disediakan oleh anggota staf dalam upaya memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggan). Sementara itu, menurut (Indrasari, 2019) ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu: 1) Kualitas produk, karena konsumen terbentuk ketika barang yang dipakainya memiliki kualitas yang sangat baik. 2) Kualitas layanan, karena konsumen yang puas merupakan hasil dari pelayanan yang baik dalam bidang jasa; 3) Sentimental, kebanggaan konsumen dan keyakinan bahwa dengan memakai merek tersebut, dibandingkan dengan merek pesaing, akan membuat mereka dihormati orang lain; 4) Biaya, pandangan konsumen ketika barang yang bermutu tinggi harganya mahal, dan apakah hal tersebut akan memuaskan mereka; 5) Biaya, yaitu ketika konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk barang yang diinginkannya, maka mereka merasa puas.

Nugroho (2015) menekankan bahwa kepuasan konsumen merupakan komponen yang krusial. Tingkat kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi seberapa kuat mereka membeli. Hal ini akan mendorong pengembangan loyalitas dalam pemikiran konsumen yang puas dengan membangun tingkat kepuasan pelanggan yang ideal. Seberapa sukses harapan klien terpenuhi berfungsi sebagai ukuran kepuasan. Sebaliknya, pembelian berulang yang dilakukan pelanggan merupakan ukuran loyalitas mereka. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tetap menjaga keseimbangan antara harapan pelanggan dengan tepat (Tjiptono, 2016).

Dalam hal ini yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah produk atau jasa yang ditawarkan penyedia jasa dalam bentuk kecepatan, kemudahan, hubungan baik, kompetensi, dan keramahan, yang ditunjukkan oleh sikap dan perilakunya dalam memberikan jasa yang memuaskan pelanggan. Ketika menyangkut atribut layanan suatu pendidikan, kualitas layanan dapat dinilai dengan membandingkan

pandangan pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dengan harapan mereka.

Lupiyoadi (2017) mengidentifikasi lima ciri utama layanan berkualitas tinggi, yaitu: (1) tangible (kemampuan bisnis menunjukkan penampilan dan kemampuan). (2) dependability (kapasitas untuk memenuhi komitmen yang dibuat). (3) responsiveness (komitmen untuk menawarkan bantuan dan layanan yang cepat dan tepat). (4) assurance (kesadaran akan kesopanan staf dan kapasitas untuk menumbuhkan kepercayaan klien). (5) Empathy (memberikan perhatian penuh kepada perusahaan yang dipersonalisasi atau disesuaikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka lembaga pendidikan harus memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di lembaga tersebut agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan.

Berdasarkan definisi yang diberikan di atas, kepuasan pelanggan mengacu pada bagaimana suatu produk atau layanan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka menggunakannya dan dimodifikasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Jadi, judul penelitiannya adalah **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA PONDOK PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN.**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Pondok Pesantren Al-Hamidiyah di Kabupaten Pangandaran?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pondok Pesantren Al-Hamidiyah di Kabupaten Pangandaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Pondok Pesantren Al-Hamidiyah di Kabupaten Pangandaran.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pondok Pesantren Al-Hamidiyah di Kabupaten Pangandaran.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat bagi penulis, penelitian ini mampu memperdalam pemahaman penulis dan menambah pengetahuan dalam menerapkan pembahasan penelitian.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca karena dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik-topik yang dibahas dalam penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Manfaat untuk Pondok Pesantren. Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pesantren meningkatkan kualitas layanannya dengan memberikan saran dan sumber daya.
 - b. Manfaat bagi pengurus, diharapkan dapat menjadi perbaikan untuk pelayanan santri yang ada di pondok pesantren ini agar dapat meningkatkan jumlah santri yang ada di pondok pesantren Al-Hamidiyah.