

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi yang terjadi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga formal seperti sekolah dan pesantren harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang terpenting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan tersebut.

Pendidikan merupakan kunci untuk semua kemajuan dan perkembangan, sebab dengan pendidikan manusia dapat mewujudkan semua potensi dirinya baik sebagai pribadi maupun sebagai warga masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka mewujudkan potensi diri menjadi multi kompetensi manusia harus melewati proses pendidikan yang diimplementasikan dalam proses pembelajaran. Dengan demikian, proses pembelajaran hendaknya bisa mengembangkan kemampuan dan membentuk karakter manusia sehingga tercipta pendidikan yang berkualitas.

Lembaga pendidikan yang dikatakan berkualitas yaitu lembaga pendidikan yang mampu melayani siswa/santri dengan baik serta menetapkan harga biaya pendidikan yang terjangkau oleh seluruh siswa/santri. Namun, berbeda halnya dengan Pesantren Modern Usman Syarif, pelayanan yang diberikan pihak pesantren tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh

seluruh santri/santriwati sehingga mereka tidak mau merekomendasikan pesantren ini kemasyarakat sehingga minat masyarakat sangat kecil untuk mendaftarkan putra/putrinya sebagai santri/santriwati di Pesantren Modern Usman Syarif Medan, dari 100 % hanya 30% masyarakat yang berminat memasukkan putra/putrinya sebagai santri/santriwati di Pesantren Modern Usman Syarif Medan. Selain itu, biaya pendidikan yang ditetapkan pesantren terlalu tinggi dengan fasilitas yang tersedia.

Awal mula Pesantren Modern Usman Syarif ini berdiri cukup sukses menarik perhatian masyarakat untuk memasuksan putra/putrinya sebagai santri/santriwati di pesantren tersebut. Pada tahun pertama yaitu tahun 1992 siswa mencapai \pm 500 orang terus tetap bertahan hingga tahun 2000. Masuk tahun 2001 jumlah siswa mulai berkurang setiap tahunnya, hingga sampailah tahun 2014 yang hanya bertahan 35 orang siswa.

Kepuasan merupakan suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dengan demikian kepuasan pelanggan menjadi penting karena pada dasarnya perusahaan akan selalu berhadapan dengan dua macam pelanggan yaitu pelanggan baru dan pelanggan lama. Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan lebih penting dari pada menarik pelanggan baru. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, maka banyak faktor-faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, harga dan kualitas produk yang di sesuaikan dengan harapan pelanggan mereka. Apabila kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga di tingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

Kepuasan santri/santriwati tidak akan tercapai apabila pelayanan dan harga yang diberikan pesantren tidak sesuai dengan harapan-harapan mereka. Tinggi rendahnya kepuasan santri/santriwati tergantung dengan baik atau buruknya pelayanan dan harga yang diterapkan pada Pesantren Modern Usman Syarif. Oleh sebab itu, Pesantren Modern Usman Syarif harus meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kepada seluruh santri/santriwati dan memberikan biaya pendidikan yang sesuai dengan ekonomi mereka.

Adapun penelitian terdahulu yang melatar belakangi penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Mira Amelia Universitas Diponegoro Semarang dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk memilih judul **“Pengaruh kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan santri/santriwati Pesantren Modern Usman Syarif Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan santri/santriwati Pesantren Modern Usman Syarif Medan?
2. Apakah variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan santri/santriwati Pesantren modern Usman Syarif Medan?
3. Apakah variabel pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan santri/santriwati Pesantren Modern Usman Syarif Medan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan santri/santriwati pesantren Modern Usman Syarif Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel harga terhadap kepuasan santri/santriwati Pesantren Modern Usman Syarif Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan dan harga terhadap kepuasan santri/santriwati Pesantren Modern Usman Syarif Medan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, untuk memperluas wawasan dan pengetahuan penulis khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan santri/santriwati di Pesantren Modern Usman Syarif Medan.
2. Bagi Pesantren, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi Pesantren Modern Usman Syarif Medan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan santri/santriwati.
3. Bagi pihak lain, dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya di masa-masa mendatang.