

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam perkembangan terakhir ini, keberadaan pendidikan pondok Pesantren semakin memberikan kontribusi yang cukup penting terhadap pendidikan nasional. Hal ini dapat dimaklumi karena disisi lain semakin tingginya biaya pendidikan formal, kebutuhan akan ilmu-ilmu agama juga semakin besar. Keberadaan pondok pesantren pada akhirnya diharapkan mampu memberikan nilai lebih. Selain itu pondok pesantren juga diharapkan mampu memperbaiki tatanan moral masyarakat yang cenderung mengalami pergeseran dari norma-norma agama.

Pondok pesantren di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak lama. Pondok pesantren tidak hanya merupakan tempat untuk memperdalam ilmu agama saja, tetapi sudah mencakup bidang ilmu yang lain, sosial, budaya, dan lain sebagainya dengan semakin berkembangnya jaman, pondok pesantren juga ikut berbenah sesuai dengan tuntutan masyarakat sekitar.

Lembaga pendidikan Pondok Pesantren memiliki peluang besar untuk kearah yang lebih ideal dan bervariasi dalam kaitannya dengan Pendidikan karena mayoritas penduduk di Ponorogo beragama Islam, maka pembangunan keagamaan merupakan hal yang sangat diperhatikan

Pondok pesantren merupakan salah satu bentuk lembaga pendidikan keagamaan yang tumbuh dan berkembang di masyarakat serta berperan penting dalam

pengembangan sumberdaya manusia di Indonesia. Pada umumnya santri yang belajar di pondok pesantren berusia 7-19 tahun, dan di beberapa pondok pesantren lainnya menampung santri berusia dewasa.

Sebagaimana Pondok Pesantren pada umumnya, masyarakat Pondok Pesantren Sendang Drajat memiliki dan memelihara semangat persaudaraan dan kesatuan yang erat, dan mempunyai tujuan umum yaitu kehidupan yang baik di dunia danakhirat serta terciptanya kesejahteraan di bawah lindungan Allah SWT.

Saat ini pesantren diharapkan tidak lagi sekedar menggunakan system tradisional, tetapi juga menjadi pusat pengembangan teknologi tepat guna bagi masyarakat dan pelestarian lingkungan hidup dan lebih penting lagi menjadi pusat pemberdayaan ekonomi disekitarnya.

Secara fisik pesantren mengalami kemajuan yang cukup fenomenal, Yang salah satunya disebabkan oleh peningkatan kemajuan ekonomi umat Islam. Sekarang ini tidak sulit mencari pesantren-pesantren yang memiliki gedung-gedung dan fasilitas-fasilitas fisik, dan layanan lainnya yang cukup lengkap. Dengan demikian pesantren tidak lagi bisa sepenuhnya diasosiasikan dengan asrama yang penuh sesak. Atas Layanan yang ditawarkan pada lembaga pendidikan

Pondok Pesantren, sedikit banyak dapat mempengaruhi para santri dalam mengambil keputusan memperoleh jasa pelayanan Pondok Pesantren. Karena faktor kelengkapan sarana dan prasaran juga menjadi nilai tersendiri bagi sebagian santri untuk menentukan pilihan akan pondok Pesantren mana yang nantinya akan dijadikan tempat untuk menuntut ilmu.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari santri setiap kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Para santri juga akan menilai pelayanan-pelayanan yang di berikan apakah sesuai dengan yang diharapkannya.

Pondok Pesantren dituntut untuk dapat mengerti apa yang menjadi keinginan atau harapan para Santrinya dari kualitas pelayanan yang diberikan agar tercipta kepuasan bagi santrinya. Menurut Zeithaml Dan Bitner (2000:5) kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan diantaranya meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Widiawati Dwi Marethasari (2008) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Lembaga Pendidikan Neutron Yogyakarta di Surakarta yang Menggunakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Aniek Indrawati (2011) “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen “, yang Menggunakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya, hanya variabel empati dan bukti fisik yang berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan Konsumen

Santri adalah orang yang sedang menuntut ilmu agama Islam. Jadi dapat disimpulkan bahwa permasalahan santri adalah masalah-masalah yang dialami oleh santri. Keluhan-keluhan yang bersumber dari santri kepada pondok Pesantren seperti



guru tidak datang tepat waktu, kesigapan menangani permasalahan santri, metode pembelajaran yang kurang bervariasi, hal ini memerlukan perhatian khusus tentang nilai kepuasan santri sehingga perlu diidentifikasi berbagai karakteristik dan pengukuran tingkat kepuasan santri. Kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang harus diperhatikan, berkurangnya jumlah santri merupakan dampak terburuk yang harus dihindari. Dalam hal ini Pondok Sendang Drajat diharap sangat memahami keinginan dan kebutuhan santri demi menciptakan kepuasan bagi para santrinya.

Berdasar latar belakang diatas, maka penulis ingin menganalisis tingkat kepuasan santri yang mengikuti pendidikan di Pondok Pesantren Sendang Drajat dengan menetapkan judul "Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Santri Madrasah Aliyah (MA) Pondok Pesantren Sendang Drajat Jambon Ponorogo".

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan santri ?
2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan santri?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan santri?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan santri?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan santri

## **1.3.BATASAN MASALAH**

Pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan hanya pada kepuasan Santri Madrasah Aliyah yaitu yang diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

#### **1.4.TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka tujuan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah:

1. Mengetahui pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan santri.
2. Mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan santri.
3. Mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan santri.
4. Mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan santri.
5. Mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan santri.

#### **1.5. MANFAAT PENELITIAN**

a. Pondok Pesantren

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kemajuan pondok pesantren dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri. Penelitian ini diharapkan juga mampu mencari permasalahan yang dapat mempelajari tingkat kepuasan santri”MA Pondok Pesantren Sendang Drajat”.

b. Penulis

Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dibangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah wawasan.

