

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan menjadi salah satu fondasi terpenting dalam membangun kualitas sumber daya manusia di berbagai negara, termasuk Indonesia. Penyelenggaraan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus (ABK) merupakan aspek krusial dalam mewujudkan sistem pendidikan yang inklusif dan berkeadilan di Indonesia. Data yang tersedia menunjukkan bahwa meskipun jumlah anak berkebutuhan khusus terus meningkat, faktanya hanya sedikit dari mereka yang benar-benar mendapatkan layanan pendidikan formal yang layak. Sebagai contoh, Menurut data yang dikutip oleh pihak pemerintah, bahwa persentase penyandang disabilitas yang bersekolah secara formal di Indonesia baru sekitar 12,26% (LIPUTAN 6, 2023). Dalam situasi tersebut, peran sekolah luar biasa (SLB) menjadi sangat penting termasuk di daerah kabupaten seperti Ponorogo karena lembaga inilah yang memastikan ABK memperoleh layanan pendidikan yang benar-benar sesuai dengan karakter dan kebutuhan mereka.

Pendidikan khusus bagi anak berkebutuhan khusus menjadi salah satu layanan penting pada era globalisasi yang dapat disamakan dengan produk atau layanan dalam bidang pemasaran. Keberadaan sarana fisik serta kompetensi profesional para penyedia layanan, termasuk guru, menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna. Dalam proses tersebut, kepercayaan berperan sebagai mediator yang krusial untuk membentuk hubungan jangka panjang antara layanan dan penerimanya. Hal tersebut terlihat dalam berbagai kajian pemasaran, di mana model seperti SERVQUAL menunjukkan bahwa mutu fasilitas serta kemampuan tenaga layanan dapat mendorong

loyalitas pelanggan melalui peran kepercayaan sebagai penghubung (Carrington & Andrade, 2024). Secara internasional, berbagai studi mengungkap bahwa dalam layanan pendidikan, kepercayaan orang tua terhadap lembaga sekolah memiliki peran besar dalam meningkatkan kepuasan sekaligus mempertahankan peserta didik, khususnya dalam konteks pendidikan inklusif (Nguyen, T. T., 2022). Relevansi fenomena ini semakin menguat seiring bertambahnya kebutuhan akan layanan pendidikan yang bermutu, di mana orang tua sebagai 'konsumen' menilai kualitas layanan berdasarkan kelengkapan fasilitas dan tingkat profesionalisme penyelenggaranya

Sekolah Luar Biasa (SLB) di Indonesia menerapkan strategi pemasaran layanan yang efektif untuk menarik dan mempertahankan peserta didik berkebutuhan khusus dalam lingkungan pendidikan yang kompetitif. Sebagai daerah pedesaan di Jawa Timur, Kabupaten Ponorogo memiliki tantangan tersendiri dalam menyediakan layanan pendidikan inklusif, dengan SLB Negeri Jenangan dijadikan contoh kasus utama.

Data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2025 menunjukkan bahwa Indonesia memiliki 2.425 Sekolah Luar Biasa (SLB) dengan total 245.350 peserta didik (Kemendikbudristek, 2025). Namun, ada banyak anak berkebutuhan khusus yang belum mendapatkan layanan memadai karena berbagai hambatan, seperti kekurangan guru yang kompeten, sarana prasana, pendanaan, kurangnya pemahaman orang tua. Dilihat dari aspek manajemen pemasaran, SLB dapat diposisikan sebagai sebuah organisasi layanan yang perlu membangun kepercayaan orang tua untuk meningkatkan kepuasan mereka, sekaligus memperkuat daya saingnya di pasar pendidikan setempat.

SLB Negeri Jenangan menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada orang tua meskipun jumlah peserta didik mengalami peningkatan dari 75, 78, 81, 82 terutama terkait fasilitas dan profesionalisme guru yang masih menimbulkan ketidakpuasan. Para orang tua, yang menjadi pengguna utama layanan pendidikan ini, kerap menyampaikan keluhan mengenai minimnya fasilitas aksesibilitas seperti ramp dan alat bantu serta ketidak konsistenan kualitas pengajaran, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepercayaan mereka terhadap sekolah. Situasi tersebut menyebabkan menurunnya jumlah pendaftar baru dan meningkatnya potensi siswa berpindah ke sekolah swasta yang dianggap lebih unggul, menyerupai persoalan dalam pemasaran jasa di mana mutu layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan (Kotler & Keller, 2016).

SLB Negeri Jenangan menghadapi hambatan terbesar dalam penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang mampu mengakomodasi kebutuhan anak berkebutuhan khusus. Penelitian terkini di berbagai sekolah luar biasa mengungkapkan bahwa walaupun sebagian SLB telah menyediakan fasilitas dasar seperti ruang belajar, ruang praktik, dan area olahraga, kelengkapan sarana khusus bagi ABK misalnya alat bantu visual, audio, maupun perangkat mobilitas masih terbatas atau belum memenuhi standar kebutuhan secara optimal (Adolph, 2024).

Kualitas guru memegang peranan yang sangat menentukan dalam penyelenggaraan pendidikan khusus melalui kompetensi, profesionalisme, dan keterampilan dalam menangani kebutuhan anak berkebutuhan khusus. Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa tingkat profesionalisme guru memiliki dampak yang nyata terhadap kualitas Pendidikan (Rumtutuly et al., 2024). Hal ini menegaskan bahwa keberadaan fasilitas fisik saja tidak memadai; sekolah juga harus memastikan bahwa unsur manusianya khususnya para guru memenuhi standar profesionalisme yang tinggi.

Penelitian ini menganalisis pengaruh kondisi fasilitas dan tingkat profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Dalam manajemen pemasaran, hal ini dapat dipahami sebagai upaya menelusuri bagaimana kualitas layanan fasilitas sebagai bukti fisik dan profesionalisme sebagai bentuk penyampaian layanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen melalui pembentukan kepercayaan, yang menjadi dasar terbentuknya hubungan pemasaran jangka panjang. Penelitian ini berupaya mengetahui apakah kepercayaan benar-benar memainkan peran sebagai mediasi dalam hubungan tersebut, mengingat perilaku konsumen di pasar pendidikan inklusif cenderung kompleks.

Penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji hubungan fasilitas dan profesionalisme guru terhadap kepuasan secara langsung, sedangkan penelitian mengenai peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam konteks SLB masih sangat terbatas. Seperti halnya penelitian Umiyati & Hartono masih berpusat pada penilaian kualitas layanan, namun belum banyak yang menyoroti peran kepercayaan sebagai variabel mediasi (Umiyati & Hartono, 2021).

Berbagai studi internasional telah menelaah peran kepercayaan sebagai mediasi dalam kepuasan konsumen di beragam sektor layanan seperti perbankan maupun Kesehatan masih terdapat celah penelitian terkait penerapannya pada konteks pendidikan khusus di Indonesia, khususnya di wilayah Kabupaten Ponorogo. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian peran kepercayaan sebagai variabel mediasi antara facility dan teacher professionalism terhadap kepuasan orang tua pada konteks pendidikan khusus di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo. Penelitian sebelumnya, Sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian (Huang et al., 2022), peningkatan loyalitas orang tua dapat dicapai dengan terlebih dahulu meningkatkan kepuasan mereka, sekaligus

memperkuat rasa percaya dan komitmen hubungan yang terbangun. Peningkatan mutu layanan menjadi faktor sentral dalam mendorong kepuasan orang tua, sementara keberadaan fasilitas tetap berperan penting sebagai bagian dari kontribusi keseluruhan (Ramadai et al., 2024). Karena itu, penelitian ini berupaya menutup kesenjangan tersebut dengan menggabungkan sudut pandang pemasaran ke dalam kajian pendidikan inklusif, memanfaatkan data empiris dari SLB Negeri Jenangan.

Penelitian ini menggambarkan pengaruh fasilitas dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua di SLB melalui pendekatan kuantitatif dengan menempatkan kepercayaan orang tua sebagai variabel mediasi.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Facility berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo?
2. Apakah Teacher Professionalism berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah Facility berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo?
4. Apakah Teacher Professionalism berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo?
5. Apakah Kepercayaan Orang Tua berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo?
6. Apakah Kepercayaan Memediasi pengaruh Facility terhadap Kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo?

7. Apakah Kepercayaan orang tua Memediasi pengaruh Teacher Professionalism terhadap Kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a) Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana fasilitas dan profesionalisme guru memengaruhi kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan, dengan kepercayaan sebagai variabel yang memediasi hubungan tersebut, dalam konteks manajemen pemasaran layanan pendidikan.

b) Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh facility terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh teacher professionalism terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh facility terhadap kepercayaan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.
4. Untuk mengetahui pengaruh teacher professionalism terhadap kepercayaan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan orang tua terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.
6. Untuk mengetahui peran kepercayaan orang tua dalam memediasi pengaruh facility terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.

7. Untuk mengetahui peran kepercayaan orang tua dalam memediasi pengaruh teacher professionalism terhadap kepuasan orang tua di SLB Negeri Jenangan Kabupaten Ponorogo.

1.4 Manfaat Penelitian

- Manfaat Teoritis

- a) Pengembangan Ilmu Manajemen Pendidikan

Penelitian ini menambah wawasan teoritis mengenai keterkaitan antara fasilitas sekolah, profesionalisme guru, kepercayaan, dan kepuasan orang tua dalam konteks pendidikan khusus (SLB).

- b) Memperluas Kajian tentang Peran Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi

Menyajikan bukti empiris mengenai peran kepercayaan orang tua sebagai mediator dalam hubungan antara fasilitas dan profesionalisme guru dengan tingkat kepuasan mereka.

- c) Kontribusi terhadap Model Kepuasan Orang Tua di Sekolah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam merancang model-model kepuasan orang tua pada lembaga pendidikan inklusif maupun pendidikan khusus.

- Manfaat Praktis

- a) Bagi SLB Negeri Jenangan

1. Evaluasi Fasilitas Sekolah

Temuan ini dapat dimanfaatkan untuk menilai apakah fasilitas yang tersedia saat ini sudah mampu mendukung kepuasan orang tua serta memperkuat kepercayaan mereka.

2. Peningkatan Profesionalisme Guru

Memberikan rekomendasi tentang kompetensi guru yang perlu ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan serta meningkatkan kepuasan orang tua.

3. Perbaikan Layanan Pendidikan

Menjadi acuan dalam merancang program peningkatan kualitas layanan sehingga persepsi serta kepuasan orang tua dapat terus ditingkatkan.

b) Bagi Guru

1. Pemahaman Peran Profesionalisme

Memberikan gambaran tentang seberapa besar pengaruh profesionalisme guru terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan orang tua.

2. Motivasi untuk Pengembangan Kompetensi

Temuan penelitian ini dapat mendorong para guru untuk memperbaiki mutu pengajaran, meningkatkan komunikasi, dan membangun hubungan interpersonal yang lebih baik dengan orang tua.

c) Bagi Orang Tua

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan yang Diterima

Hasil penelitian ini dapat mendorong pihak sekolah melakukan berbagai pembenahan yang berpengaruh langsung terhadap kenyamanan serta kepuasan orang tua.

2. Meningkatkan Hubungan Sekolah dan Orang Tua

Perbaikan fasilitas serta peningkatan profesionalisme guru dapat memperkuat kepercayaan orang tua terhadap layanan pendidikan anak di SLB.

d) Bagi Dinas Pendidikan

1. Bahan Pertimbangan Kebijakan

Dapat dijadikan acuan dalam merancang pengembangan sekolah luar biasa, khususnya dalam hal penyediaan fasilitas serta peningkatan kualitas tenaga pendidiknya.

2. Penguatan Standar Mutu Pendidikan Khusus

Memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang paling menentukan kepuasan orang tua, sehingga kebijakan yang dibuat dapat lebih terarah dan efektif.

e) Bagi Peneliti Lain

1. Menjadi Referensi Penelitian Selanjutnya

Dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas kepuasan orang tua, peran kepercayaan sebagai mediator, maupun kajian mengenai sekolah luar biasa di wilayah lain.

2. Membuka Ruang untuk Pengembangan Model Baru

Membuka peluang bagi penelitian berikutnya dengan memasukkan variabel lain, seperti mutu layanan, komunikasi antara sekolah dan orang tua, ataupun kesejahteraan peserta didik.