

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Wali Siswa

2.1.1 Pengertian Kepuasan Wali Siswa

Menurut Zeithaml et al. (2018), kepuasan merupakan evaluasi pelanggan pada produk atau layanan dalam hal apakah produk atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Wirtz & Lovelock (2016), kepuasan diartikan sebagai penilaian yang mengikuti serangkaian interaksi antara produk dan konsumen. Menurut Hoffman & Bateson (2011), kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi tentang pertemuan layanan yang sebenarnya.

Omondi (2013), mendefinisikan kepuasan dengan terfokus pada kepuasan orangtua terhadap kualitas pendidikan pra-sekolah dasar, yaitu tingkat kepuasan orangtua dengan kualitas pendidikan pra-sekolah dasar yang diberikan kepada anak-anak mereka berdasarkan pengalaman mereka dengan aspek-aspek pendidikan pra-sekolah dasar di atas kualitas.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan wali siswa merupakan evaluasi wali siswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah terhadap siswa berdasarkan pengalaman wali siswa dengan aspek-aspek layanan pendidikan.

2.1.2 Dimensi Kepuasan Wali Siswa

Menurut Mossi et al. (2019), terdapat enam dimensi kepuasan yang terfokus pada sektor sekolah, yaitu :

1. Proses belajar mengajar. Dimensi ini berkaitan mengenai pengalaman orangtua murid tentang proses interaksi timbal balik antara guru dan siswa yang bersifat mempengaruhi dan dipengaruhi.
2. Hasil dari proses belajar. Dimensi ini berkaitan pada hasil dari proses belajar siswa di sekolah, yaitu berupa pengetahuan, kompetensi dan keterampilan siswa.
3. Efektivitas pendidikan. Dimensi ini mengacu pada evaluasi kapasitas layanan untuk memenuhi permintaan orangtua murid, yaitu pengembangan kompetensi dan keterampilan dan promosi nilai-nilai dan kepatuhan terhadap norma masyarakat.
4. *Prosumership*. Dimensi ini berkaitan dengan persepsi orangtua murid terhadap kemampuan sekolah untuk menyesuaikan tujuannya agar sesuai dengan tujuan yang dimiliki orangtua siswa.
5. Fleksibilitas. Dimensi ini berkaitan dengan fleksibilitas dan keandalan personel sekolah dari kontak langsung dengan orangtua murid.
6. *Equipment*. Dimensi ini berfokus pada aspek logistik dan aktivitas struktural sekolah.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan wali siswa terdiri dari proses belajar mengajar, hasil dari proses belajar, efektivitas pendidikan, *prosumership*, fleksibilitas dan *equipment*.

2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wali Siswa

Beberapa hasil penelitian mengungkapkan beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yang terfokus pada kepuasan wali siswa, yaitu:

1. Demografi Orangtua Siswa

Menurut *Interactive School Polls' Conceptual Model of Parents' School Satisfaction* bahwa demografi orangtua dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan. Faktor-faktor tersebut meliputi etnis orangtua, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan keluarga dan pilihan sekolah. Faktor-faktor ini model dapat berinteraksi dengan persepsi orangtua sehingga mempengaruhi orangtua secara keseluruhan kepuasan (Omondi, 2013).

2. Kualitas Pelayanan Sekolah

Menurut Virtanen & Runtti (2015), bahwa orangtua merasa puas dengan kualitas pelayanan sekolah dengan menilai pada beberapa elemen kualitas pelayanan, seperti kesenangan anak, karakteristik guru, metode pengajaran, pengajaran kelas rumah dan pengalaman positif kerjasama antara rumah dan sekolah.

Menurut Omondi (2013), aspek kualitas pendidikan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan orangtua adalah ketanggapan guru, kesesuaian fasilitas fisik dan pembelajaran material, layanan transportasi, nutrisi, keterlibatan orangtua, makanan, keselamatan dan keamanan, prestasi peserta didik antara lain.

3. Keterlibatan Orangtua

Penelitian yang dilakukan oleh Wei & Ni (2020), menunjukkan bahwa keterlibatan orangtua memiliki peranan penting dalam menentukan

tingkat kepuasan orangtua, karena melibatkan orangtua dalam tata kelola sekolah diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dengan menyesuaikan program untuk lebih memenuhi ke butuhan anak-anak mereka. Membangun hubungan antara sekolah dan orangtua dapat menciptakan mekanisme untuk meningkatkan akuntabilitas sekolah.

4. Karakteristik Sekolah

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Koutsampelas et al. (2021), menunjukkan bahwa karakteristik sekolah berperan dalam mempengaruhi kepuasan orangtua siswa. Karakteristik sekolah meliputi jumlah guru dan siswa per sekolah, jumlah/jenis laboratorium per sekolah, kondisi bangunan sekolah dan jumlah kelas per sekolah.

5. Budaya Sekolah

Penelitian yang dilakukan oleh Koutsampelas et al. (2021), juga menunjukkan bahwa budaya sekolah, seperti kepemimpinan sekolah, proses pengambilan keputusan di unit sekolah dan sikap staf pengajar terhadap pengembangan profesional.

6. Reputasi Sekolah

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Skallerud (2011), bahwa reputasi sekolah memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan orangtua siswa, karena reputasi sekolah membangun harapan orangtua terkait dengan pelayanan pendidikan yang diberikan orangtua. Saat orangtua mengevaluasi terkait kinerja sekolah dengan positif maka akan memunculkan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wali siswa adalah

demografi orangtua siswa, kualitas pelayanan sekolah, keterlibatan orangtua, karakteristik sekolah, budaya sekolah, dan reputasi sekolah.

2.1.4 Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan (Wali Siswa)

Menurut Kotler & Keller (2016), bahwa terdapat beberapa ciri pelanggan yang merasa puas, yaitu :

1. Loyal terhadap produk dan jasa

Pada konteks penelitian ini, orangtua yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah akan ada keinginan untuk menyekolahkan anaknya yang lain untuk bersekolah di sekolah ini.

2. Memberikan informasi kepada orang lain terkait hal-hal positif

Orangtua yang merasa puas akan pelayanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah akan memberikan informasi terkait hal-hal positif tentang sekolah kepada orang lain dan merekomendasikannya.

Dapat disimpulkan bahwa orang yang merasa puas atas pelayanan yang diperoleh memiliki ciri loyal terhadap jasa yang digunakan dan akan memberikan informasi kepada orang lain terkait hal-hal positif yang orang tersebut rasakan mengenai pelayanan yang diberikan.

2.1.5 *Expectancy-Disconfirmation Theory of Customer Satisfaction*

Expectancy-Disconfirmation Theory of Customer Satisfaction merupakan teori yang dikembangkan oleh Richard Oliver pada tahun 1977. Menurut Omondi (2013), teori ini dapat menjelaskan secara umum bagaimana kepuasan orangtua siswa terbentuk. Teori ini berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa puas yang dirasakan konsumen ketika membandingkan harapannya atau harapan awal dengan kualitas layanan yang diperoleh. Jika layanan yang diberikan sama atau melebihi harapan

pelanggan, maka kepuasan pelanggan terwujud, sebaliknya ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan cenderung tidak puas

Dalam konteks ini orangtua dianggap sebagai pelanggan utama karena mereka membayar layanan kepada sekolah yang mereka pilih untuk anak-anak mereka. Kepuasan orangtua ditentukan dengan menilai pengalaman mereka dengan berbagai aspek kualitas layanan pendidikan yang mereka dan anak mereka rasakan. Jika, orangtua memiliki pengalaman positif atas pelayanan yang diberikan kepada anak-anaknya, maka mereka merasa puas. Sebaliknya, ketika mereka memiliki pengalaman negatif, maka orangtua menjadi tidak puas. Sedangkan, ketika pengalaman mereka berada di antara positif dan negatif, maka mereka agak puas.

2.1.6 Standar Pendidikan Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD

Standar pendidikan kualitas layanan pendidikan lembaga paud telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2009 Tentang Standar Pendidikan Anak Usia Dini yang terdiri atas empat komponen, yaitu : standar tingkat pencapaian perkembangan siswa, standar pendidik dan tenaga pendidik, standar isi, proses dan penilaian, dan standar sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan. Berikut merupakan deskripsi dari empat komponen tersebut:

1. Standar tingkat pencapaian perkembangan siswa

Standar tingkat pencapaian perkembangan berisi mengenai tahapan pertumbuhan dan perkembangan anak sejak lahir sampai usia enam tahun. Tingkat perkembangan yang dicapai merupakan manifestasi potensi semua aspek perkembangan yang diharapkan dapat dicapai anak pada

setiap tahapan perkembangannya, bukan merupakan suatu tingkat pencapaian akademik.

2. Standar pendidik dan tenaga pendidik

Standar pendidik, yaitu guru, guru pendamping, dan pengasuh dan tenaga kependidikan memuat kualifikasi dan kompetensi yang dipersyaratkan.

3. Standar isi, proses, dan penilaian

Standar isi, proses, dan penilaian mencakup perencanaan, pelaksanaan dan penilaian program yang dilaksanakan secara terpadu sesuai dengan kebutuhan anak.

4. Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan

Standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan mengatur persyaratan fasilitas, manajemen, dan pembiayaan agar dapat menyelenggarakan PAUD dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa standar pendidikan mengenai kualitas layanan sekolah, antara lain standar tingkat pencapaian perkembangan siswa, standar pendidik dan tenaga pendidik, standar isi, proses, dan penilaian, dan standar sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.

2.2 Kerangka Berfikir

Dampak pandemi mempengaruhi banyak hal salah satunya bidang pendidikan. Pada normalnya siswa belajar langsung di sekolah, mendapatkan materi dari guru di kelas, dan mendapatkan tugas di kelas. Semenjak pandemi, kegiatan belajar mengajar dialihkan ke rumah dengan menggunakan metode *online*. Bagi beberapa orangtua memang tidak begitu masalah, namun bagi beberapa yang lain menjadikan masalah karena keterbatasan finansial,

pendidikan, ataupun waktu. Seiring berjalannya waktu, beberapa sekolah mulai memberlakukan kembali pembelajaran secara langsung di kelas, meski tidak setiap hari. Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi kepuasan wali siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah, karena perbedaan pelayanan yang didapat pada saat kondisi normal dan pandemi. Adapun bagan dari kerangka berfikir sebagai berikut:



Orangtua siswa yang sudah terbiasa mendapatkan pelayanan sekolah di masa normal, kini mendapatkan banyak sistem pelayanan yang disesuaikan dengan keadaan di masa pandemi. Hal tersebut kemudian mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh wali siswa.

2.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana gambaran kepuasan wali siswa terhadap pelayanan sekolah TK Mawarsari pada Masa Pandemi Covid-19.