

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Al-Qur'an bukanlah ilmu melainkan kitab suci yang utama dan pertama serta pedoman hidup bagi umat islam dalam mencapai kebahagiaan hidup didunia dan akhirat. Sebagai kitab suci, Al-Qur'an mengajarkan berbagai ajaran yang berkaitan dengan moral, politik, hukum, ekonomi, sosial, sejarah, kebudayaan, teologi, tasawuf, pendidikan, dan lain-lain.<sup>1</sup>

Pendidikan pertama pada anak tumbuh dari lingkungan keluarga, sehingga anak pertama kali mendapatkan bimbingan serta pendidikan bukan dari lingkungan sekolah melainkan dari lingkungan keluarga. Keluarga memiliki tugas utama untuk pendidikan anak, yaitu sebagai acuan dasar mengenai pendidikan keagamaan, nilai budaya, serta nilai moral sebagai modal dalam bersosialisasi dalam lingkungan masyarakat.

Peran keluarga sangat penting dalam upaya pengembangan pribadi anak. Dalam hal ini, perhatian dan kasih sayang yang diberikan oleh orang tua membentuk landasan yang kondusif untuk mempersiapkan anak menjadi individu yang sehat, baik dari segi nilai-nilai kehidupan, termasuk aspek agama dan sosial budaya. Pemberian nilai-nilai ini oleh keluarga

---

<sup>1</sup> Betti Megawati et al., *Tafsir Tarbawi Konsep Pendidikan Islam Menurut Al-Qur'an*, 1st ed. (Jawa Barat: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022), 4–5.

menjadi faktor penentu dalam membentuk karakter anak dan menjadikannya anggota masyarakat yang positif

Kepedulian orang tua merupakan faktor penentu keberhasilan anak dalam belajar, tidak lain merupakan faktor eksternal. Orang tua memiliki peran penting dalam menjaga dan membina perkembangan anak dari *fase* ke *fase*, yaitu pada awal perkembangan dan pertumbuhan anak atau pada masa *golden age*.<sup>2</sup>

Selain itu orang tua harus memperhatikan pendidikan anak, agar bisa langsung melihat bagaimana perkembangan anak. Tanggung jawab orang tua juga mencakup kewajiban untuk menanamkan nilai-nilai iman dan ajaran Islam sejak masa pertumbuhan anak, sehingga anak dapat terikat dengan ajaran Islam dalam akidah, ibadah, serta penerapan metode dan peraturan Islam. Dengan panduan dan pendidikan ini, anak akan mengenal Islam sebagai agama, Al-Qur'an sebagai iman, dan Rasulullah Saw. sebagai pemimpin dan teladan.

Pendidikan di sini dimaknai sebagai sebuah upaya yang dilakukan dengan terencana untuk membangun sebuah kondisi dimana anak bisa belajar dan melakukan pematangan kognitif baik dalam hal spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan untuk kepentingan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.<sup>3</sup> Pendidikan anak bukan semata mata mengajarkan dia

---

<sup>2</sup> Wahyu Trisnawati Sugito, *Pendidikan Anak Dalam Keluarga Era Covid-19* (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, n.d.), 824.

<sup>3</sup> Abdullah Nashih Ulwan, *Pedoman Pendidikan Anak Dalam Islam* (Semarang: CV. Asy-Syifa, 2019), 19.

nilai-nilai budaya dan moralnya saja tetapi juga penting sekali sebagai orang tua hendaknya juga mengajarkan anaknya tentang ilmu agama, salah satunya dengan mengajarkan anak baca tulis Al-Qur'an.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang pendidikan agama dan keagamaan dalam pasal 24 ayat 1 menjelaskan bahwa "Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ) merupakan sebuah lembaga pendidikan keagamaan non formal yang focus pada tujuan meningkatkan kemampuan peserta didik dalam membaca, menulis, memahami serta mengamalkan kandungan Al-Qur'an". Jika dibandingkan dengan lembaga pendidikan formal, lembaga pendidikan non formal yang berupa TPQ ini masih kurang diminati oleh orang tua. Hal ini dikarenakan lembaga pendidikan non formal hanya sebagai pendidikan tambahan saja. Hal ini tentu merupakan sebuah tantangan tersendiri bagi TPQ dalam menarik minat orang tua. Agar dapat menarik minat orang tua maka diperlukan pelayanan yang berdampak pada kepuasan orang tua. Sebagaimana teori Kotler bahwa terdapat 5 indikator, di antaranya, *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.<sup>4</sup> Adapun selbihnya akan penulis paparkan pada pembahasan selanjutnya.

Salah satu taman pendidikan Al-Qur'an yang berada di Banjarmasin adalah Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri. Taman pendidikan Al-Qur'an ini punya daya tarik yang sangat berbeda dari taman pendidikan Al-Qur'an pada umumnya. Taman pendidikan Al-Qur'an ini mempunyai

---

<sup>4</sup> Muwafiqus Shobri, Durriyah Durriyah, and Badrul Hesham, "Kepuasan Wali Santri Terhadap Pelayanan Pendidikan," *Jurnal Inovatif Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (February 7, 2023): 23.

fasilitas pelayanan yang begitu menarik diantaranya, ruang belajar yang sangat luas, perlengkapan alat alat mengaji yang lengkap, serta para pengajar yang sudah berpengalaman dibidangnya masing-masing terutama dibidang seni baca tulis Al-Qur'an.

Orang tua santri merupakan salah satu *stakeholder* penting dalam pendidikan di Rumah Al-Qur'an. Mereka yang bertanggung jawab memilih tempat pendidikan yang terbaik untuk anak-anak mereka. Oleh karena itu, mengetahui kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri dapat membantu pengelola Rumah Al-Qur'an dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri adalah salah satu Rumah Al-Qur'an yang cukup terkenal dan memiliki banyak santri.

Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan orang tua santri di Rumah Al-Qur'an yang serupa dengan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri. Dengan mengetahui tingkat kepuasan orang tua santri, pengelola Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri dapat mengetahui sejauh mana mereka telah memenuhi harapan orang tua santri dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan demikian, pengelola Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan orang tua santri dan memberikan kepuasan yang lebih baik lagi.

Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri juga memiliki berbagai macam pelajaran yang tentunya jarang dimiliki pada taman pendidikan yang lain

contohnya, program tilawah, tahfidz, kaligrafi, murrotal, silat, dan tentunya ada tahsin. Itulah yang menjadi pembeda dari taman pendidikan Al-Qur'an yang lain. Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri sekarang memiliki jumlah santri yang cukup banyak. Dari yang mulai usia lima tahun sampai orang dewasa. Tentunya ini membuktikan bahwa taman pendidikan Al-Qur'an yang satu ini sangat diminati dimasyarakat.

Adapun data santri/santriwati pada Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data Santri**

<b>Program</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mart</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>	<b>Agust</b>	<b>Sept</b>
<b>A (Tahsin)</b>	23	23	23	23	28	28	25	27	27
<b>B (Tahfiz)</b>	70	70	74	74	68	75	77	83	88
<b>C(SeniAlQur'an)</b>	40	49	51	53	55	60	64	70	70
<b>Total</b>	133	142	148	150	151	163	169	180	185

Untuk pada Program A yang dimaksud adalah, kelompok anak-anak yang ikut program Tahsin, yaitu anak anak yang baru memulai belajar ngaji dari awal atau pemula. Biasanya anak anak diajarkan dari iqro jilid satu. Pada Program B yang dimaksud adalah, kelompok anak-anak yang ikut program Tahfidz, biasanya untuk anak yang sudah mulai lancar mengaji. Dan Program C adalah kelompok anak anak yang ikut program seni baca Al-Qur'an, contohnya *Tilawah*, *Tartil*, dan *Qiraat Sab'ah*. Program C ini yang sangat diminati, dari anak kecil sampai orang dewasa. Selain itu diprogram C juga ada bonus tambahan program, yaitu *Kaligrafi*, *Bela Diri Silat*, dan *Program Ekstra (Tahsin Dewasa)*.

Untuk itu melihat dari banyaknya pelayanan yang disediakan oleh Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri ini sangat penting kita mengetahui seberapa puas orang tua santri terhadap pelayanan ini. Kepuasan orang tua santri juga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk memperpanjang masa studi anak mereka di Rumah Al-Qur'an atau mencari alternatif lain. Jika tingkat kepuasan orang tua santri rendah, maka mereka mungkin akan mencari alternatif lain untuk memperoleh pendidikan agama yang lebih baik untuk anak-anak mereka. Oleh karena itu, mengetahui tingkat kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri dapat memberikan informasi yang berharga bagi pengelola Rumah Al-Qur'an dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah santri yang bergabung di sana

Dengan mengetahui seberapa tingkat kepuasan orang tua anak-anak terhadap pelayanan taman pendidikan Al-Qur'an diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pelayanan ini sangat berpengaruh baik untuk meningkatkan kualitas maupun memberikan kenyamanan untuk anak-anak yang sedang proses belajar. Melalui penelitian inilah penulis ingin mengetahui bagaimanakah. **“TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA SANTRI TERHADAP PELAYANAN RUMAH AL-QUR'AN ALWI AL BAHRI”**

## **B. Fokus Penelitian**

Dari latar belakang yang tertera diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa permasalahannya ialah Bagaimana tingkat kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri?

## **C. Tujuan Penelitian dan Signifikansi Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri.

### **2. Signifikansi Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan berguna:

#### **a. Dari segi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menunjukkan bagaimana pelayanan yayasan bekerja. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan yayasan, khususnya dibagian pelayanan pada yayasan.

#### **b. Dari segi Praktis**

Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan motivasi dan inspirasi khususnya bagi fakultas dakwah dan diharapkan dapat mengembangkan manajemen pelayanan yayasan, mutu pelayanan pada suatu yayasan guna tercapainya keinginan yang diharapkan oleh orang tua santri sebagai pengguna pelayanan yayasan

#### **c. Untuk Penelitian lebih lanjut**

Melalui hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan data untuk penelitian yang lebih mendalam terhadap variabel yang diteliti.

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan tanggapan diatas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yaitu, sangat penting tingkat kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri.

Hipotesis sementara ini berdasarkan seberapa puas orang tua santri terhadap pelayanan rumah Al-Qur'an dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 50%.

1.  $H_a$  : Adanya tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan jika mencapai lebih 50%
2.  $H_o$  : Tidak adanya tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan jika mencapai kurang 50%.

#### **E. Definisi Operasional**

##### 1. Kepuasan

Kepuasan orang tua menjadikan hubungan antara yayasan dan orang tua akan lebih harmonis, kepuasan mendorong orang tua untuk kembali mempercayakan anaknya kepada yayasan, Kepuasan orang tua terhadap yayasan sebaiknya relevan supaya tidak mengecewakan orang tua atau santri yang dilayani. Kepuasan yang dinyatakan dalam penelitian ini

dimaksudkan untuk menentukan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh yayasan.

## 2. Pelayanan

Pelayanan salah satu hal yang penting dalam sebuah yayasan ataupun lembaga, karena dengan adanya pelayanan ini sangat mempengaruhi bagi orang tua anak-anak, para pengajar, terlebih lagi untuk anak-anak. Hal ini sangat berpengaruh bagi kenyamanan saat proses pembelajaran berlangsung, sehingga membuat para pengajar dan anak-anak lebih focus saat memberi materi dan anak-anak lebih mudah memahami.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan orang tua terhadap pelayanan yang Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri, yaitu tingkat perasaan sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan dapat diukur dari lima dimensi kualitas yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tangkap (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empat*), dengan melihat fasilitas, kinerja, pelayanan, respon terhadap konsumen, penampilan, perilaku, dan kemudahan dalam komunikasi terhadap konsumen.

## F. Penelitian Terdahulu

Dari kajian- kajian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, berikut beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan tema atau topik yang diteliti, yaitu:

1. Skripsi yang disusun oleh Renaldy Alrahman dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, berjudul Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Objek penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket, wawancara dan dokumentasi. Semua data yang terkumpul diproses melalui editing data, koding data, tabulasi serta analisis. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan menganalisa Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan menyelaraskan dengan variabel yang memusatkan pada masalah kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi adalah puas. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dengan baik, koleksi bahan pustaka yang mencukupi kebutuhan baca pemustaka, sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai membuat pemustaka merasa nyaman berada di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

2. Skripsi yang disusun oleh Puji Sanyoto Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Centro Futsal. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan cara survei, adapun pengumpulan datanya menggunakan angket. Adapun hasil penelitian skripsi adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh centro futsal berada pada kategori puas 82%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori puas 60%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* pada kategori sangat puas 56%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* pada kategori puas 49%, %, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor assurance berada pada kategori puas 60%, dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *empaty* pada kategori puas 59%.
3. Skripsi yang disusun oleh Ahmad Hafizi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berjudul Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIQ Terhadap Pelayanan Pembayaran SPP Pada Bank KalSel Kedai Syariah Amuntai. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (Field Research), bersifat statistik kuantitatif, pengolahan data menggunakan statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Adapun hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan

pembayaran SPP dilihat dari analisis deskripsi variabel, maka dapat disimpulkan dari seluruh responden yang memberikan jawaban terhadap kuesioner (angket) yang penulis ajukan, maka nilai persentase untuk tingkat kepuasan mahasiswa STIQ terhadap pelayanan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai yaitu 74,9% atau berada pada tingkatan puas.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang saya teliti adalah objek penelitian ketiga penelitian diatas adalah Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Centro Futsal, Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pembayaran SPP Pada Bank KalSel Kedai Syariah Amuntai. Sedangkan objek penelitian yang saya teliti adalah tingkat kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Dalam sistem penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB 1, adalah pendahuluan yang didalamnya berisi latar belakang penelitian yaitu terkait Tingkat Kepuasan Orangtua Santri Terhadap Pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri. Kemudian didalam fokus masalah meliputi tujuan penelitian sesuai dengan fokus masalah yang ditentukan. Ini juga mencakup signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian sebelumnya, metode penelitian, dan kerangka kerja penelitian.

BAB II, berisi tentang kajian teoritis yang merupakan salah satu pembeda dari penelitian lain. Dalam kajian teoritis ini dapat memberikan gambaran kecil mengenai permasalahan yang digali. Dalam teori-teori penelitian ini terkait dengan Tingkat Kepuasan Orangtua Santri Terhadap Pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri.

BAB III, berisi mengenai paparan data penelitian yang berkaitan dengan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, data dan sumber data, dan deskripsi hasil laporan penelitian yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

BAB IV, berisi tentang pembahasan atau analisis data mengenai interpretasi dari hasil penelitian yang meliputi gambaran secara umum lokasi penelitian, pelaksanaan penelitian, analisis data penelitian, dan pembahasan terkait masalah dalam penelitian tentang Tingkat Kepuasan Orangtua Santri Terhadap Pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri

BAB V, berisi tentang penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan dan saran-saran dari peneliti yang bertujuan untuk merampung terkait dengan pembahasan yang telah dipaparkan oleh peneliti.