

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesantren atau lebih dikenal dengan istilah pondok pesantren dapat diartikan sebagai tempat atau komplek para santri untuk belajar atau mengaji ilmu pengetahuan agama kepada kiai atau guru ngaji, biasanya komplek itu berbentuk asrama atau kamar-kamar kecil dengan bangunan apa adanya yang menunjukkan kesederhanaannya. Di Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah sendiri kita mengetahui bahwa banyak sekali Pondok Pesantren yang telah berdiri sejak lama dan memiliki kriteria yang menarik dan culture yang berbeda – beda di dalamnya sehingga banyak menarik perhatian warga masyarakat di Kabupaten Sragen, untuk menyekolahkan putra dan putri mereka di pondok pesantren yang di minatnya.

Di akhir Tahun 2017 kemarin setidaknya tercatat sekitar 68 Pondok Pesantren yang berdiri di Kabupaten Sragen dan berasal dari berbagai Ormas Islam yang berbeda, termasuk kedua Ormas Islam besar di Indonesia yang telah mendirikan Pondok Pesantren di daerah Kabupaten Sragen yaitu ada Nahdhatul Ulama (NU) dan Muhammadiyah. Pondok Pesantren NU di Kabupaten Sragen sendiri yang terkenal dan dirasa paling banyak peminatnya yaitu Pondok Pesantren PP. Walisongo Sragen, yang beralamat di Desa Sungkul Rt. 13/05, Kecamatan Karang Malang, Kabupaten Sragen. Sedangkan Pondok Pesantren

Muhammadiyah sendiri yang terkenal ialah Pondok Pesantren PP. Darul Ihsan Muhammadiyah, Sragen yang beralamat di Desa Pringan RT I/I, Kecamatan Sragen Kota, Kabupaten Sragen. Maka perlu kita ketahui secara menyeluruh bahwasanya seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap adanya Pondok Pesantren NU dan Muhammadiyah di kalangan masyarakat Kabupaten Sragen sehingga memberikan output atau dampak positif bagi pemuda-pemudi di kabupaten Sragen dan sekitarnya.

Pengertian Pondok Pesantren sendiri menurut asal katanya pesantren berasal dari kata "santri" yang mendapat imbuhan awalan "pe" dan akhiran "an" yang menunjukkan tempat, maka artinya adalah tempat para santri. Terkadang pula pesantren dianggap sebagai gabungan dari kata "santri" (manusia baik) dengan suku kata "tra" (suka menolong) sehingga kata pesantren dapat diartikan tempat pendidikan manusia baik-baik (Zarkasy, 1998). Pesantren juga dikenal dengan tambahan istilah pondok yang dalam arti kata bahasa Indonesia mempunyai arti kamar, gubug, rumah kecil dengan menekankan kesederhanaan bangunan atau pondok juga berasal dari bahasa Arab "Fundūq" yang berarti ruang tidur, wisma, hotel sederhana, atau mengandung arti tempat tinggal yang terbuat dari bambu (Zarkasy, 1998).

(Dhofier, 1994) mendefinisikan bahwa pondok pesantren adalah lembaga pendidikan tradisional Islam untuk mempelajari, memahami, menghayati dan mengamalkan ajaran Islam dengan menekankan pentingnya moral keagamaan sebagai pedoman perilaku sehari-hari. Dari segi kualitas dan elektabilitas Pondok

Pesantren NU dan Muhammadiyah di Kabupaten Sragen secara otomatis perlu mengetahui kepuasan konsumen di pengaruhi oleh promosi, harga, kualitas pelayanan dan fasilitasnya. Promosi sangat penting dilakukan untuk kemudian mengenalkan, menginformasikan, mempublikasikan, serta menyebarkan segala sesuatu hal yang bersifat urgen dan formal terhadap khalayak umum supaya mudah di ketahui dengan cepat oleh seluruh lapisan masyarakat.

Harga secara keseluruhan memiliki pengaruh yang luas terhadap tingkat penerimaan dan antusias masyarakat untuk ikut berkontribusi dalam suatu kegiatan atau program yang sifatnya pendidikan, maupun kompetisi sehingga tolak ukur harga relevan dengan kondisi perekonomian seluruh masyarakat yang dalam hal ini biasa dibilang sebagai calon konsumen bagi produsen – produsen maupun sebuah instansi pendidikan. Kualitas pelayanan dan fasilitas adalah suatu kesatuan ruang yang tidak bias di pisahkan, apa lagi ketika semisalkan berhubungan dengan sebuah instansi pendidikan atau Pondok Pesantren maka hal tersebut sangatlah penting untuk di perhatikan lebih lanjut, di karenakan sikap dan metode pelayanan birokrasi Pondok Pesantren bisa berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan santriwan dan sandtriwati pondok dalam melakukan proses pembelajaran di kelas khususnya pada saat berhubungan dengan tenaga pendidiknya.

Berdasarkan pemaparan secara garis besarnya yang disampaikan tersebut maka faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen. Secara menyeluruh akan di jadikan bahan penelitian dan

mencoba untuk menganalisis secara komprehensif diantara keempat faktor tersebut manakah yang signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh sebab itu konsumen harus dapat melihat sekaligus menganalisis kebutuhan serta keinginannya, yakni dengan mengamati, menganalisis, sekaligus membuat keputusan, tentang kualitas dan kapabilitas Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen yang dimiliki oleh Ormas Islam NU dan Muhammadiyah melalui evaluasi berkala demi kelangsungan berdirinya Pondok Pesantren itu sendiri. Dikarenakan tidak semua Pondok Pesantren bisa memuaskan konsumen untuk keberadaannya di Kabupaten Sragen.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen (Studi kasus pada Pondok Pesantren Dahrul Ihsan Muhammadiyah Kabupaten Sragen dan Pondok Pesantren Walisongo Kabupaten Sragen).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah yang di kemukakan disini adalah :

1. Apakah promosi, harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen.

2. Variabel apakah dari variabel promosi, harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas maka tujuan penelitian yang hendak di capai :

1. Untuk menganalisis pengaruh promosi, harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen.
2. Untuk menganalisis variabel – variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini :

1. Memberikan sumbangan ilmu di bidang pendidikan dan manajemen pemasaran Pondok Pesantren khususnya dari segi promosi, harga, dan kualitas pelayanan yang baik dan benar.
2. Sebagai alat penyadaran bagi masyarakat pentingnya mengetahui dampak positif belajar di Pondok Pesantren di Kabupaten Sragen.
3. Menambah wawasan dan refrensi bagi mahasiswa dan masyarakat secara umum.