

# BAB I

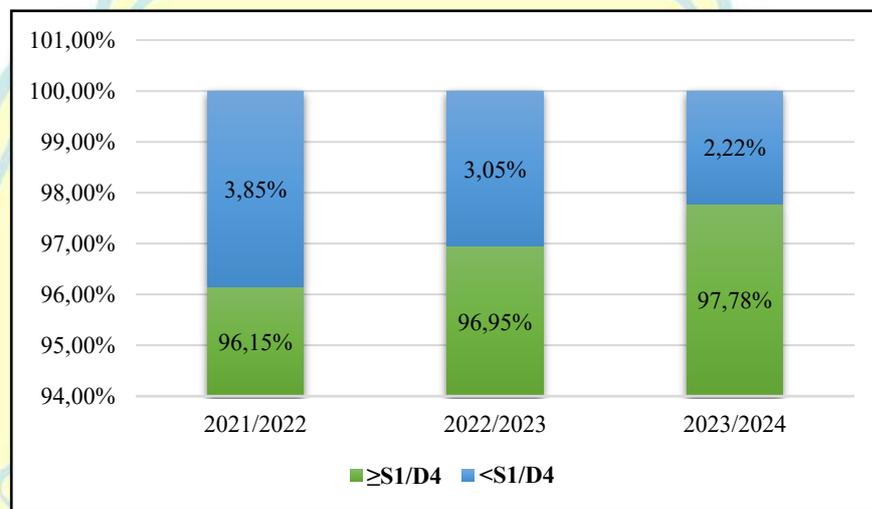
## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan hasil *Program for International Student Assessment (PISA)* 2022 yang diumumkan pada 5 Desember 2023, Indonesia berada di peringkat 68 dari 81 negara. Sementara itu, berdasarkan peringkat pendidikan dunia yang dirilis oleh situs *worldtop20.org* pada tahun 2024, Indonesia menduduki peringkat 67 dari 203 negara. Dari hal tersebut, Indonesia perlu meningkatkan mutu pendidikan sehingga dapat menghasilkan siswa yang siap berdaya saing pada masa yang akan datang. Hal ini juga dipertimbangkan dalam abad 21 yang ditandai dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang sangat cepat dan makin canggih. Menurut Trilling dan Fadel (2009, pp. 45–73) terdapat sejumlah keterampilan pengetahuan yang penting untuk dikuasai di abad 21, yaitu 1) *life and career skills*; 2) *learning and innovation skills*; dan 3) *information media and technology skills*. *Life and career skills* mencakup kemampuan untuk beradaptasi dan fleksibel, mengambil inisiatif dalam mengelola diri, berinteraksi sosial dan berbudaya, menunjukkan produktivitas dan akuntabilitas, serta mengembangkan jiwa kepemimpinan dan bertanggung jawab. *Learning and innovation skills* terdiri dari keterampilan untuk berpikir kritis, komunikasi, kolaborasi, dan kreativitas. Selain itu, keterampilan dalam memecahkan masalah dan berinovasi juga termasuk dalam *learning and innovation skills*. Sementara itu, *information media and technology skills* mencakup literasi informasi, literasi media, dan literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Apabila keterampilan pengetahuan ini berhasil diterapkan, maka peserta didik juga mencapai keberhasilan dalam proses belajar. Keberhasilan dalam belajar dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Guru merupakan salah satu faktor dari lingkungan sekolah sebagai penentu dari keberhasilan proses pembelajaran yang berkualitas dan tercapainya tujuan pendidikan nasional (Wardani et al., 2020). Menurut Carnegie, mutu pendidikan tidak hanya pembelajaran substantif saja, tetapi

juga harus dapat menstimulasi semua individu untuk memiliki wawasan yang mendalam, kematangan sosial dan emosional, serta kesadaran diri (Lovat & Toomey, 2009). Seluruh keberhasilan yang dialami oleh siswa tidaklah lepas dari peran seorang guru. Guru yang berkompeten dan adanya pendidikan yang terselenggara dengan baik akan menghasilkan generasi yang berkualitas. Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, pendidik yang bermutu adalah pendidik yang berpendidikan minimal D4 (Diploma 4) atau Sarjana (Strata-1).

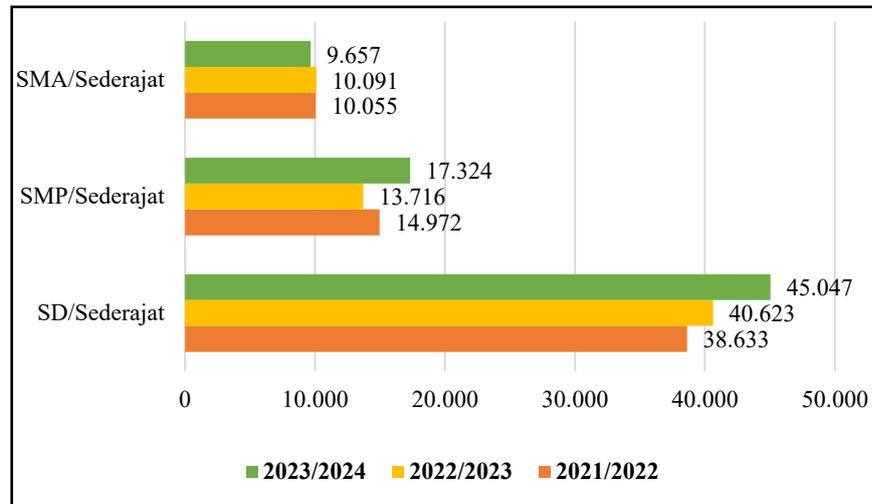


**Gambar 1.1 Persentase Guru Indonesia yang Sesuai dengan Kualifikasi Akademik**

Sumber: bps.go.id, 2022, 2023, 2024

Apabila dilihat dari Gambar 1.1 tersebut, guru yang layak dan sesuai dengan kualifikasi akademik di Indonesia sudah semakin meningkat. Namun, guru tak hanya memenuhi kualifikasi akademik saja, guru juga perlu mengembangkan kompetensi yang dimilikinya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 Tentang Guru menyatakan bahwa guru diharapkan memiliki kompetensi dan sertifikat pendidik sehingga mampu untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Seorang guru perlu meningkatkan empat kompetensi, yaitu pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Guru yang berkompeten tentunya akan berpengaruh pada perkembangan siswa dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelajar serta generasi emas berikutnya. Adapun masalah yang masih timbul

saat ini, yaitu angka putus sekolah di Indonesia yang tinggi masih terjadi.



**Gambar 1.2 Jumlah Peserta Didik Putus Sekolah Menurut Jenjang Pendidikan**

Sumber: npd.kemdikbud.go.id, 2022, 2023, 2024

Berdasarkan Gambar 1.2 ditunjukkan bahwa peserta didik yang putus sekolah antar jenjang semakin meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut tidak selaras dengan cita-cita Indonesia dalam menciptakan generasi yang siap berdaya saing dengan diperkaya kemampuan kognitif, berpikir kritis, kreatif dan inovatif. Pendidikan yang diselenggarakan oleh Indonesia juga bertujuan untuk mengangkat derajat bangsa Indonesia di mata dunia melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dapat membawa dampak positif bagi kesejahteraan sosial dan ekonomi Indonesia dengan adanya peluang kerja yang lebih baik melalui pendidikan yang relevan pada kebutuhan pasar kerja. Oleh karena itu, pendidik juga harus memiliki kompetensi sosial yang melibatkan kemampuan guru untuk membangun interaksi dan komunikasi yang efektif dengan siswa, rekan kerja, orang tua, maupun masyarakat. Interaksi dan komunikasi efektif yang dibangun oleh guru dapat terciptanya lingkungan belajar yang positif sehingga siswa dapat merasa nyaman dan aman untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Selain itu, siswa dapat termotivasi untuk bersekolah dan melanjutkan pendidikan sebaik-baiknya. Siswa tidak akan enggan untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh sekolah.

Setiap sekolah pasti berusaha untuk melakukan upaya untuk mencapai keberhasilan belajar peserta didiknya, salah satunya adalah SD Swasta XYZ Jakarta. SD Swasta XYZ merupakan sekolah yang berada dalam satu nanungan Yayasan namun memiliki program pendidikan yang berbeda yaitu sekolah dengan bilingual dan sekolah nasional. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu kepala di SD Swasta XYZ Jakarta pada Kamis, 20 Februari 2025 menyatakan bahwa masih terdapat kendala yang terjadi di SD Swasta XYZ Jakarta yaitu adanya orang tua yang tidak nyaman dengan kebijakan sekolah. Ada orang tua cenderung tidak sepaham dengan langkah yang diambil oleh sekolah. Misalnya terdapat perbedaan cara pandang orang tua dalam pola asuh mendidik anak. Bahkan, SD XZY juga pernah menemui orang tua selalu bertindak permisif sehingga anak selalu diperbolehkan atau diizinkan untuk melakukan segala sesuatu yang menurutnya benar. Hal ini tentu berbeda dengan sekolah yang mengajarkan kedisiplinan. Selanjutnya, SD Swasta XYZ Jakarta perlu memperbaiki penyediaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana. Saat ini sarana dan prasarana yang seharusnya dapat disimpan dengan baik sebagai alat yang pembelajaran masih belum dapat diletakkan secara aman. Selanjutnya, adanya permasalahan berupa penggunaan gaya komunikasi yang dilakukan oleh tenaga pendidik dan kependidikan masih terasa adanya jarak dengan orang tua yang seharusnya dapat saling menjadi partner. Hal ini dapat berpengaruh pada penyampaian/penerimaan informasi atau sungkannya dalam membangun komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dalam keluwesan pihak sekolah untuk dapat memberikan pelayanan sehingga tidak terlalu kaku. Pada hari Selasa tanggal 25 Maret 2025, Kepala sekolah X menjelaskan adapun permasalahan yang masih kerap terjadi berupa adanya miskomunikasi antara sekolah dengan orang tua. Hal ini juga terjadi di sekolah YZ yaitu dalam kegiatan pengenalan lingkungan sekolah pada awal tahun Pelajaran baru yang mengundang orang tua. Dalam kegiatan ini, sekolah akan memaparkan peraturan dan kebijakan yang ada. Setelah kegiatan tersebut, sekolah akan memberikan buku peraturan akademik kepada seluruh peserta didik. Namun, orang tua masih ada yang kurang memahami atau tidak datang dalam kegiatan tersebut sehingga orang

tua tertinggal informasi dan munculnya permasalahan pada kemudian hari. Salah satu peraturan yang masih sering kurang diperhatikan adalah persoalan izin pada saat hari pengambilan nilai (asesmen sumatif). Berdasarkan peraturan yang berlaku, siswa yang izin pada hari pengambilan nilai akan mendapat bobot nilai sebesar 80%. Dari hal ini, masih ada orang tua yang lalai dalam menjalankan peraturan tersebut sehingga berakibat pengurangan bobot nilai siswa. Selain peraturan tersebut, adapun permasalahan yang timbul dan berakibat pada kekecewaan orang tua terhadap guru. Hal ini berkaitan dengan guru yang belum mampu memberikan penjelasan kepada orang tua siswa secara lengkap dan jelas terkait kejadian apa yang dialami oleh siswa di sekolah. Misalnya siswa mengalami jatuh, namun guru yang tak segera memberikan kabar kepada orang tua sehingga munculah kekecewaan atau ketidakpuasan orang tua terhadap pelayanan yang diberikan sekolah. Selain itu, orang tua pun masih ada yang merasa kecewa, apabila orang tua masih mendapat respon yang lambat atau kurang tepat dari guru atau tenaga pendidikan.

Berdasarkan hasil pengamatan dari tanggal 6-13 Desember 2024 dan wawancara kepada orang tua serta peserta didik pada tanggal 13 Desember 2024 di salah satu sekolah di SD Swasta XYZ Jakarta, Peneliti menemukan bahwa orang tua sering kali merasa cemas mengenai pendidikan anak-anak mereka di sekolah. Mereka terus-menerus bertanya-tanya apakah anak-anaknya dapat mengikuti pelajaran dengan baik, bagaimana hasil tes yang telah dilaksanakan, apakah anak perlu mengikuti remedial setelah ujian, apakah mereka menangis ketika menghadapi asesmen formatif maupun sumatif, dan berbagai hal lainnya. Tidak hanya orang tua, tetapi para siswa juga merasakan kecemasan yang serupa. Mereka merasa takut tidak mampu dan kurang percaya diri saat menjalani proses belajar di sekolah. Selain itu, saat menyelesaikan asesmen formatif maupun sumatif, mereka khawatir akan mendapatkan nilai di bawah KKTP dan akan dimarahi orang tua ketika pulang. Ini adalah salah satu faktor yang dapat membuat siswa merasa tertekan saat berada di sekolah. Beberapa siswa menganggap bahwa sekolah bukanlah tempat yang nyaman dan menyenangkan karena merasa dituntut untuk menyelesaikan banyak soal

dan tugas. Padahal, pada kenyataannya, ujian tidak diadakan setiap hari oleh guru. Selain itu, beberapa siswa mengungkapkan bahwa mereka langsung mengikuti les privat setelah pulang sekolah, dan ada juga yang melanjutkan belajar setelah mereka sampai di rumah. Tidak hanya itu, beberapa siswa masih merasa kurang fasih dalam menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris. Hal ini terjadi meskipun SD XZY memiliki program bilingual.

Berdasarkan informasi tersebut, hal ini berhubungan pada proses pembelajaran di sekolah. Sekolah merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat berdampak pada keberhasilan belajar peserta didik. Permasalahan ini berkaitan dengan kemampuan sekolah untuk memberikan penjelasan kepada orang tua mengenai program atau kegiatan yang dijalankan. Penjelasan dari sekolah kepada orang tua merupakan komunikasi yang bersifat mengajak atau persuasif. Komunikasi yang dibutuhkan adalah komunikasi yang dapat membangun kerja sama antara sekolah dengan orang tua untuk memberikan pendampingan pada proses belajar peserta didik. Menurut Erwin P. Bettinghaus (Bettinghaus, 1973; Prasetyo & Febriani, 2020, p. 230), Komunikasi persuasif merujuk pada bentuk komunikasi yang bertujuan untuk mengubah pemahaman, gagasan, atau sikap seorang pendengar agar terpengaruh dalam tindakan dan pandangannya. Elemen-elemen yang menyusun komunikasi persuasif meliputi penyampai pesan atau komunikator; isi pesan yang disampaikan; audiens atau penerima pesan; media yang dipakai oleh komunikator untuk menyalurkan pesan dan tanggapan atau respons (Prasetyo & Febriani, 2020, p. 230). Dalam menangani kekhawatiran orang tua dan siswa, sekolah perlu memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang dapat diberikan oleh sekolah adalah kualitas pengajaran oleh guru yang berkompeten, keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan, terciptanya komunikasi efektif, penanganan keluhan dan umpan balik, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mencakup kondisi ruang kelas, akses listrik, akses internet, sumber air, sarana cuci tangan, kondisi toilet, dan lain sebagainya.

Adapun sekolah-sekolah yang masih mengalami protes orang tua siswa karena belum memiliki fasilitas dan pelayanan sekolah yang baik. Berdasarkan artikel yang dilansir dari [radarbanjarmasin.jawapos.com](http://radarbanjarmasin.jawapos.com) pada Senin, 19

Agustus 2024 terkait bangunan SDN Mawar 7 Banjarmasin ambles sehingga mengakibatkan siswa terperosok. Hal ini mengundang aksi protes wali murid karena ketidakpercayaan atas jaminan keamanan dan kenyamanan siswa saat belajar (Ramadhan, 2024). Selain itu, [sultra.tribunnews.com](http://sultra.tribunnews.com) pada Selasa, 5 November 2024 menyampaikan bahwa SDN 4 Tiworo Selatan Muna Barat mengalami bangunan rusak dan mengakibatkan siswa tergelincir sehingga siswa mengalami luka yang serius. Siswa tersebut harus dijahit sebanyak lima puluh jahitan. Dari kejadian tersebut, orang tua siswa menyegel ruang kelas di sekolah (Sawal, 2024). Berdasarkan artikel yang dilansir dari [kumparan.com](http://kumparan.com) pada Selasa, 4 Februari 2025 juga menyampaikan bahwa adanya bangunan SDN Pasirtenjo 4 yang rusak sehingga dengan terpaksa siswa belajar di teras sekolah.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah *melayani* mengacu pada tindakan membantu menyiapkan kebutuhan seseorang. Sementara itu, *pelayanan* merujuk pada aktivitas yang diberikan kepada individu atau konsumen. Dalam konteks pendidikan, pelayanan sekolah kepada siswa dan orang tua menjadi elemen krusial yang menentukan keberhasilan proses belajar-mengajar. Pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada orang tua dan siswa merupakan hal penting. Misalnya dalam memberikan dukungan untuk mencapai keberhasilan belajar siswa. Salah satu tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dibagi menjadi tiga kategori, yaitu layanan inti (*core service*), layanan fasilitasi (*facilitating service*), dan layanan pendukung (*supporting service*). Layanan inti berarti produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Layanan fasilitasi berarti penyediaan fasilitas yang mendukung bagi pelanggan. Sementara layanan pendukung adalah layanan tambahan yang diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan nilai pelayanan dan membedakannya dari layanan di tempat lain. Pelayanan dianggap baik atau terbaik jika sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan instansi yang dapat memuaskan pelanggan (Nadeak, 2022, pp. 69–70).

Dalam sektor pendidikan, pelanggan eksternal mencakup siswa dan orang tua. Oleh karena itu, sekolah dapat dikatakan berhasil apabila dapat

memberikan layanan yang membuat pelanggan eksternal tersebut merasa puas terhadap respons dan pemenuhan kebutuhan mereka oleh institusi pendidikan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Hal ini juga selaras dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan menunjukkan tren yang semakin positif dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini sejalan dengan temuan dari Survei Kepuasan Pelanggan Pemangku Kepentingan di Bidang Pendidikan Tahun 2022 yang dilaksanakan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Survei ini melibatkan 12.469 responden dari 34 provinsi di Indonesia. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai angka 82,4. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, nilai ini termasuk dalam kategori "memuaskan", menandakan bahwa layanan pendidikan telah memenuhi harapan masyarakat secara umum. Secara rinci, kelompok peserta didik memberikan nilai kepuasan sebesar 82,6, meningkat 0,7 poin dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa siswa secara umum merasa puas terhadap layanan pendidikan yang mereka terima, baik dari segi fasilitas belajar, metode pembelajaran yang lebih interaktif, maupun akses terhadap teknologi pendidikan yang semakin membaik. Peningkatan ini mencerminkan adanya perbaikan berkelanjutan dalam proses belajar-mengajar yang lebih adaptif dan menyenangkan. Sementara itu, kelompok orang tua siswa memberikan indeks kepuasan tertinggi, yakni sebesar 83,1. Angka tersebut mengalami kenaikan signifikan sebesar 1,4 poin. Capaian ini menunjukkan bahwa persepsi orang tua terhadap layanan pendidikan sudah cukup baik, terutama dalam aspek penyediaan pendidikan yang aman, layak, dan mendukung perkembangan anak secara holistik. Peningkatan indeks ini juga dapat dimaknai sebagai cerminan dari meningkatnya kepercayaan orang tua terhadap institusi pendidikan, yang dipengaruhi oleh komunikasi terbuka antara sekolah dan wali murid, serta transparansi dalam proses pembelajaran dan penilaian. Adapun kelompok pendidik dan tenaga kependidikan memberikan nilai kepuasan sebesar 82,3, dengan peningkatan tertinggi di antara kelompok lainnya, yaitu sebesar 2,5

poin. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam aspek lingkungan kerja, dukungan administratif, pengembangan profesional, serta ketersediaan fasilitas yang memadai. Peningkatan ini menandakan bahwa tenaga pendidik merasa lebih dihargai dan didukung dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian, kelompok manajemen satuan pendidikan mengalami penurunan indeks sebesar 1,8 poin, dengan capaian akhir sebesar 81,7. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan yang semakin kompleks di level kepemimpinan sekolah, seperti beban administrasi yang semakin berat, keterbatasan anggaran operasional, tekanan kebijakan dari pusat, serta ketimpangan antara ekspektasi layanan dan sumber daya yang tersedia. Temuan ini menjadi catatan penting bagi para pemangku kebijakan agar memperhatikan keseimbangan tanggung jawab dan dukungan yang diberikan kepada manajemen sekolah sebagai ujung tombak dalam implementasi kebijakan pendidikan di lapangan. Dalam konteks pelayanan, pelanggan yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, serta memiliki loyalitas terhadap institusi penyedia layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi fokus utama yang tidak boleh diabaikan dalam sistem pendidikan. Karena itu, pendidikan yang diberikan kepada siswa di sekolah haruslah yang terbaik (Indrasari, 2019, p. 83; Umar, 2005, p. 65). Dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah terhadap kepuasan pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah yang melatarbelakangi penelitian tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Adanya orang tua yang tidak nyaman dengan kebijakan sekolah. Hal ini karena orang tua cenderung tidak sepaham dengan langkah yang diambil oleh sekolah.
2. Penyediaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana yang seharusnya dapat disimpan dengan baik sebagai alat yang pembelajaran namun saat ini masih belum dapat diletakkan secara aman.

3. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh tenaga pendidik dan kependidikan masih terasa adanya jarak
4. Pihak sekolah yang masih belum luwes dalam memberikan pelayanan sekolah.
5. Orang tua yang mengkhawatirkan anaknya saat melakukan kegiatan belajar mengajar (KBM) di sekolah.
6. Orang tua yang mengkhawatirkan anaknya menjadi peserta didik yang paling tertinggal di kelas.
7. Masih adanya peserta didik yang tidak percaya diri saat mengikuti kegiatan belajar mengajar (KBM) maupun mengerjakan tes.
8. Masih ada peserta didik yang merasa bahwa sekolah adalah tidak nyaman karena harus mengerjakan banyak soal atau tugas.
9. Peserta didik takut mendapat nilai di bawah kriteria ketercapaian tujuan pembelajaran (KKTP)
10. Peserta didik kelelahan karena harus belajar di sekolah, di les privat dan di rumah.
11. Keterbatasan peserta didik dalam penggunaan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini dibatasi pada:

1. Upaya mengungkapkan adanya pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah terhadap kepuasan pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta.
2. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini adalah komunikasi persuasif, pelayanan sekolah dan kepuasan pelanggan.
3. Subyek yang diteliti adalah orang tua yang menyekolahkan anaknya di SD Swasta XYZ Jakarta.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu:

1. Adakah pengaruh komunikasi persuasif terhadap kepuasan pelanggan SD Swasta XYZ Jakarta?
2. Adakah pengaruh pelayanan sekolah terhadap kepuasan pelanggan SD Swasta XYZ Jakarta?
3. Adakah pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta?

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan manajemen pendidikan melalui pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah terhadap kepuasan pelanggan dalam rangka tercapainya mutu sekolah.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat berbagai kepentingan, antara lain:

#### **a. Bagi Guru**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan pada guru dalam menjadi wali siswa di sekolah. Guru dapat belajar untuk berkomunikasi yang baik dan memberikan pelayanan prima guna meningkatkan kepuasan orang tua dan siswa.

#### **b. Bagi Orang Tua dan Peserta Didik**

Penelitian ini dapat membantu orang tua dan siswa dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi. Selain itu orang tua dan siswa dapat bekerja sama dengan sekolah.

#### **c. Bagi sekolah**

Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi sekolah untuk menjadi pedoman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah, sehingga dapat dijadikan tolak ukur awal sekaligus mengetahui tingkat keberhasilan dalam mewujudkan visi dan misi sekolah.

#### d. Bagi yayasan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan melalui informasi hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang penting dalam pengambilan keputusan untuk menentukan kebijakan yang akan diterapkan dalam meningkatkan mutu pendidikan pada setiap sekolah.

#### F. State of the Art

Peneliti telah mengkaji beberapa penelitian yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian yang sudah dikaji memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini dipakai sebagai referensi dan perbandingan untuk memahami hubungan dengan studi yang telah ada sebelumnya. Selain itu, peneliti mampu mengidentifikasi posisi kebaruan atau celah penelitian dari penelitian yang telah dilakukan.

**Tabel 1.1 Matriks Jurnal Penelitian Terdahulu**

<i>No</i>	<i>Author</i>	<i>Title</i>	<i>Conclusion</i>	<i>Gap Research</i>
1	Triwijayanti et al. (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua	Berdasarkan hasil penelitian, ketiga variabel independen (X1, X2, X3) dapat berkontribusi sebesar 60,7% terhadap kepuasan orang tua (Y), sementara sisanya 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Kualitas layanan pendidikan (X1) berpengaruh pada koefisien beta 0,429. Citra Sekolah (X3) berpengaruh pada koefisien beta 0,316. Sementara itu, budaya sekolah (X2) berpengaruh pada koefisien beta 0,282.	Penelitian ini belum membahas secara spesifik terkait komunikasi persuasif. Hal ini mencakup strategi komunikasi yang dirancang untuk memengaruhi sikap dan perilaku orang tua. Dalam penelitian ini, variabel

No	Author	Title	Conclusion	Gap Research
				komunikasi termasuk dalam konteks citra sekolah secara umum.
2	Brinia et al., (2022)	<i>The Impact of Communication on the Effectiveness of Educational Organizations</i>	Adanya hubungan yang positif antara komunikasi yang efisien dan cara pandang guru terhadap keberhasilan sekolah. Dalam membangun sistem komunikasi yang efisien di dalam institusi pendidikan dapat berpotensi sebagai pendorong yang kuat bagi sekolah untuk beroperasi dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi dalam institusi pendidikan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas.	Penelitian ini sudah berfokus pada komunikasi yang dilakukan guru dalam meningkatkan efektivitas organisasi sekolah dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini belum melibatkan perspektif dari orang tua atau siswa.
3	Hadiati et al., (2022)	<i>School Management in Total Quality Management Perspective at Bina Latih Karya Vocational School Bandar</i>	SMK Bina Latih Karya telah menerapkan manajemen berbasis <i>Total Quality Management</i> (TQM) yang berfokus pada peningkatan sistem dan kepuasan pelanggan. Faktor pendukung: Komitmen dari pihak sekolah, yayasan, komite sekolah, dan staf pengajar. Faktor penghambat: Ketidaksiplinan dalam menyelesaikan kewajiban administrasi oleh siswa	Penelitian ini sudah membahas tentang sistem peningkatan kepuasan pelanggan di lingkungan pendidikan melalui <i>Total Quality Management</i> (TQM) namun belum

No	Author	Title	Conclusion	Gap Research
		<i>Lampung-Indonesia</i>	atau staf. Penerapan TQM di SMK Bina Latih Karya berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui peningkatan sistem yang berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta.	membahas tentang komunikasi persuasif secara spesifik.
4	Ackesjö (2022)	<i>Evaluating the Practice in Swedish School-age Educare: Issues and Contradictions</i>	Adanya logika evaluasi yang terdiri dari logika pasar, professional, dan negara birokratis. Logika pasar artinya adanya penekanan pada kepuasan "pelanggan" baik anak-anak/orangtua. Logika professional artinya terdapat refleksi kelompok mengenai aktivitas, tetapi kurang fokus pada pembelajaran anak. Logika negara birokratis berhubungan pada penilaian terhadap pencapaian tujuan nasional. Evaluasi di SAEC dipengaruhi oleh berbagai logika kelembagaan (pasar, profesional, negara). Tidak ada pendekatan tunggal yang dapat diterapkan mengingat kompleksitas pembelajaran informal di SAEC, sehingga diperlukan pengembangan pengetahuan profesional agar dapat mengevaluasi pembelajaran di SAEC dengan lebih baik.	Penelitian ini membahas tentang logika evaluasi salah satunya logika pasar. Logika ini membahas tentang kepuasan pelanggan. Penelitian ini belum membahas secara spesifik pelayanan sekolah dan komunikasi yang dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di konteks pendidikan Indonesia.
5	Sastradharja & Kurniasari (2022)	Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam	Penelitian ini membahas terkait bagaimana kepala sekolah, guru, dan staf tata usaha menerapkan pelayanan prima dalam interaksi mereka dengan	Penelitian ini masih membahas implementasi excellent

No	Author	Title	Conclusion	Gap Research
		Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor)	orang tua murid. Kepuasan orang tua murid berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah, yang mencakup komunikasi yang baik, responsif terhadap kebutuhan, dan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung layanan pendidikan selama pandemi. Adapun dampak positif dari penerapan <i>excellent service</i> yaitu dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan orang tua murid, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap sekolah.	service secara umum dan belum membahas peran komunikasi persuasif secara spesifik dalam konteks pelayanan pendidikan dapat memberikan wawasan tambahan tentang strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor pendidikan.
6	Orland-Barak & Wang (2021)	<i>Teacher Mentoring in Service of Preservice Teachers' Learning to Teach: Conceptual Bases, Characteristics, and Challenges for Teacher Education Reform</i>	Penelitian ini mengidentifikasi empat pendekatan utama dalam <i>mentoring</i> , yaitu <i>personal growth</i> , <i>situated learning</i> , <i>core practice</i> , dan <i>critical transformative</i> . Setiap pendekatan memiliki asumsi, fokus, praktik, dan tantangan yang berbeda. Penelitian ini menyebutkan bahwa <i>mentoring</i> yang efektif harus mempertimbangkan kompleksitas dan kebutuhan individu <i>preservice teachers</i> . Pendekatan terintegrasi yang menggabungkan berbagai strategi <i>mentoring</i> dapat membantu	Penelitian ini hanya membahas tentang pendekatan terintegrasi dalam mendampingi calon guru selama pendidikan guru berbasis lapangan. Pendampingan ini menggunakan empat pendekatan untuk mempersiapkan guru yang

No	Author	Title	Conclusion	Gap Research
			<p><i>preservice teachers</i> mengatasi tantangan dalam belajar mengajar dan mencapai hasil yang diharapkan oleh reformasi pendidikan berbasis lapangan.</p>	<p>berkompeten. Penelitian ini memiliki ruang untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai hubungan antara praktik pendidikan khususnya terkait kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan.</p>
7	Xiong & Li (2021)	<p><i>A Study on Satisfaction and Influencing Factors of Educational Practice of Preschool Education Majors in Higher Vocational Colleges</i></p>	<p>Kepuasan mahasiswa terhadap praktik pendidikan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas bimbingan, lingkungan praktik, dan relevansi antara teori dan praktik. Kesimpulannya, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka institusi pendidikan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut dalam merancang program praktik pendidikan.</p>	<p>Penelitian ini membahas terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini belum membahas terkait komunikasi yang dapat digunakan dalam program praktik pendidikan.</p>
8	Tuncer et al., (2021)	<p><i>Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Behavioral Intention in</i></p>	<p>Kualitas makanan, kenyamanan fasilitas, dan kebersihan berpengaruh besar terhadap penilaian kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, kualitas makanan memiliki dampak terbesar terhadap nilai yang</p>	<p>Penelitian ini membahas terkait pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran. Penelitian ini</p>

No	Author	Title	Conclusion	Gap Research
		<i>Restaurants: An Integrated Structural Model</i>	dirasakan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pelanggan serta niat berperilaku di restoran. Temuan ini memberikan arahan bagi manajemen restoran untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman yang diterima pelanggan.	tidak membahas tentang pelayanan dan komunikasi yang digunakan dalam bidang jasa seperti lingkungan pendidikan.
9	Liu et al., (2020)	<i>Enhancing Customer Satisfaction through Open Innovation Communities: A Comparison of Knowledge Management Approaches</i>	Penelitian ini dilakukan di platform <i>e-commerce</i> HerAll di Malaysia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan membandingkan tiga pendekatan manajemen pengetahuan, yaitu <i>Resource-based view</i> (RBV-KM), <i>Knowledge-based view</i> (KBV-KM), dan <i>Mixed-based view</i> (MBV-KM). Pendekatan MBV-KM menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan tertinggi (81,35%), diikuti oleh RBV-KM (75,85%) dan KBV-KM (71,40%). Faktor-faktor seperti kondisi yang berkaitan dengan lingkungan belajar, tugas, serta kualitas kepemimpinan yang mempengaruhi. Selain itu, umpan balik dari komunitas inovasi pengguna juga dapat berpengaruh pada perkembangan komunitas,	Penelitian ini membahas terkait pandangan manajemen pengetahuan mana yang dapat berkontribusi lebih banyak dalam meningkatkan nilai dan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga membahas terkait media untuk belajar melalui umpan balik komunitas inovasi pengguna (UIC). Tak hanya itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-

<i>No</i>	<i>Author</i>	<i>Title</i>	<i>Conclusion</i>	<i>Gap Research</i>
			identitas, kapasitas, dan kesesuaian budaya.	faktor yang perlu diperhatikan ketika mensinergikan strategi dan teknologi di tengah-tengah pasar yang terus berkembang. Namun penelitian ini belum membahas terkait peningkatan pelayanan sekolah yang prima dan pembentukan komunikasi yang efektif.
10	Fatmawati et al. (2018)	Komunikasi Kepala Sekolah Dengan Warga Sekolah Untuk Mewujudkan Visi dan Misi Sekolah	Penelitian ini mengidentifikasi beberapa aspek penting dalam komunikasi kepala sekolah, yaitu proses komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada warga sekolah yang dilakukan oleh kepala sekolah melalui tatap muka dan media seperti WhatsApp grup. Komunikasi dibangun melalui pesan verbal (lisan dan tulisan) serta non-verbal (tindakan), seperti memberikan contoh perilaku yang baik kepada staf dan guru. Adapun faktor penghambat yaitu masih ada sumber daya manusia (guru dan	Penelitian ini belum menjelaskan dampak bagi pelanggan sekolah dari upaya komunikasi yang sudah dilakukan kepala sekolah pada warga sekolah.

<i>No</i>	<i>Author</i>	<i>Title</i>	<i>Conclusion</i>	<i>Gap Research</i>
			karyawan) yang belum memiliki sikap dan motivasi yang sesuai dengan harapan kepala sekolah. Namun, adapun faktor-faktor yang dapat menjadi faktor pendukung yaitu seperti keterbukaan kepala sekolah, rasa kekeluargaan, sosialisasi visi dan misi sekolah, dan komunikasi yang efektif dalam mewujudkan visi dan misi sekolah.	

Berdasarkan beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa belum ada penelitian yang serupa dengan penelitian yang akan diteliti. Penelitian yang akan diteliti akan membahas terkait pengaruh komunikasi persuasif dan pelayanan sekolah terhadap kepuasan pelanggan di SD Swasta XYZ Jakarta. Oleh karena itu, penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang tergolong baru dan dapat menambah wawasan dalam dunia pendidikan.