

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan tentang pendahuluan yang meliputi: a) konteks penelitian, b) fokus dan pertanyaan penelitian, c) tujuan penelitian, d) kegunaan penelitian, dan e) penegasan istilah

A. Konteks Penelitian

Kesadaran tentang pentingnya pendidikan yang dapat memberikan harapan dan kemungkinan yang lebih baik dimasa mendatang, telah mendorong berbagai upaya dan perhatian seluruh lapisan masyarakat terhadap gerak langkah perkembangan dunia pendidikan. Sesuai dengan Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003 menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.¹

Pendidikan saat ini telah dihadapkan pada berbagai perubahan dalam berbagai aspek kehidupan di masyarakat. Hal ini diakibatkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Lewat perubahan itulah dunia pendidikan dituntut mampu memberikan kontribusi berupa peningkatan kualitas hasil dan layanan pendidikan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam hal ini

¹Undang-Undang RI No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 1

setidaknya memberikan dua jaminan bahwa penyelenggaraan pendidikan harus diadakan dan mutu layanan pendidikan sudah seharusnya terus ditingkatkan guna meraih tujuan dari pendidikan itu sendiri. Adapun sasaran strategis pendidikan Islam adalah menanamkan dan mengembangkan nilai-nilai agama dan nilai-nilai ilmu pengetahuan secara mendalam kepada pribadi anak didik sehingga terbentuk dalam dirinya sikap beriman dan bertakwa dan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dalam kehidupan sehari-hari.²

Upaya untuk mewujudkan harapan sebagaimana dalam sasaran strategis diatas tidaklah mudah. Apalagi tantangan yang dihadapi dunia pendidikan Islam saat ini makin besar. Problem-problem internal dan eksternal dalam lembaga pendidikan Islam juga masih banyak yang belum terselesaikan. Sehingga dalam lembaga pendidikan Islam dibutuhkan sosok manajer pendidikan Islam yang memiliki pemahaman Islam yang bagus dan keahlian mengelola lembaga pendidikan Islam yang bisa diandalkan. Oleh karena itu sosok manajer pendidikan Islam baik dia sebagai pengasuh pesantren, rektor, dekan, kajur dan khususnya kepala madrasah harus memiliki paradigma bahwa mereka adalah *khadim al ummat* (pelayan umat).

Berdasarkan paparan di atas maka penting kiranya bagi aktivis pendidikan umumnya dan khususnya bagi para manajer lembaga pendidikan Islam untuk memahami dan mengetahui manajemen layanan Pendidikan Islam. Karena kesuksesan layanan yang diberikan lembaga pendidikan Islam kepada konsumen akan membuka pintu keberhasilan selebar-lebarnya yaitu berhasil di sektor

²Mujamil Qamar et.al , *Meniti Jalan Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 189

internal lembaga dan juga eksternal lembaga (siswa, orang tua, masyarakat, penerima lulusan dan juga Negara). Beberapa hal diantaranya yang mengakibatkan manajemen layanan menjadi suatu kajian yang sangat penting untuk dipahami oleh menejer pendidikan Islam yakni diantaranya: (1) Berlakunya UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menghendaki sebuah sistem pendidikan yang mampu mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Berdasarkan UU tersebut maka akan semakin banyak aktivitas yang harus ditangani oleh lembaga pendidikan, sehingga aparat di lembaga pendidikan dituntut untuk dapat memahami dan mempraktekkan ilmu Manajemen layanan, (2) Berlakunya UU No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Adanya program sertifikasi guru untuk mewujudkan guru profesional. Hal ini berimbas pada tuntutan keahlian layanan dari manajer lembaga pendidikan Islam untuk mendukung tujuan pemerintah tersebut. (3) Berlakunya PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang mengakibatkan interaksi antara lembaga sekolah dan masyarakat menjadi lebih intens. Dan kualitas pendidikan dituntut untuk yang bermutu. Sehingga hal ini melahirkan kuatnya tuntutan terhadap manajemen layanan yg berkualitas,(3) Globalisasi menyebabkan batas-batas antar Negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Apalagi dengan adanya sekolah bertaraf internasional. Sehingga hal ini menuntut

kemampuan manajemen layanan yang sangat tinggi dari lembaga pendidikan Islam untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.³ (4) Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pendidikan Agama Pada Sekolah. Peraturan perundangan tersebut memacu seluruh pelaku pendidikan Islam untuk membenahi seluruh aspek dalam pendidikan Islam agar bisa setara, bahkan lebih maju dibandingkan dengan pendidikan umum yang lebih dahulu matang dan mapan. Lembaga pendidikan yang berkualitas menurut standar pemenuhan harapan pelanggan adalah lembaga pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas melalui proses dan layanan yang berkualitas oleh sumberdaya manusia yang berkualitas dalam sebuah lingkungan yang berkualitas pula sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan (*stakeholders*).⁴ Selain itu sebuah lembaga pendidikan yang ingin dikenal masyarakat luas harus mampu melakukan berbagai terobosan. Tuntutan yang paling diharapkan dari konsumen pada lembaga pendidikan adalah terjaminnya kualitas baik secara akademis maupun administratif.

Layanan pendidikan di era ini sangat memegang peranan penting. Karena dengan sangat pesatnya dunia teknologi informasi maka perlombaan dan perang kecepatan dan ketepatan dalam menarik minat konsumen menjadi faktor yang menentukan perkembangan lembaga pendidikan pada jenjang berikutnya. Beberapa kriteria yang bisa menjadi indikasi bahwa suatu lembaga pendidikan memiliki tempat yang mapan dihati masyarakat adalah: pertama, mampu menarik

³Sudarto, *Handout Mata kuliah Manajemen Layanan FISIP UNS Surakarta*, (Surakarta: tidak diterbitkan), 4

⁴*Episteme Jurnal Pengembangan Ilmu Kesiswaan*, Program Pascasarjana (STAIN) Tulungagung ,130

minat konsumen. Kedua, tanpa mencari sudah dicari oleh konsumen. Ketiga, layanannya memuaskan baik yang dirasakan oleh eksternal maupun internal lembaga tersebut.

Oleh karena itu maju tidaknya suatu lembaga pendidikan, amat sangat tergantung kepada keahlian pengelolanya untuk dapat menjaga mutu sehingga kepercayaan masyarakat selaku konsumen pendidikan tidak dapat dipalingkan lagi. Kondisi tersebut dapat terjadi apabila masyarakat selaku konsumen atau pelanggan lembaga pendidikan Islam merasa terpuaskan dengan apa yang ditawarkan oleh pengelola lembaga pendidikan Islam. Kepuasan pelanggan akan lembaga pendidikan merupakan suatu keniscayaan untuk menuju sebuah lembaga pendidikan yang handal dan dapat eksis di tengah-tengah persaingan yang semakin global.

Penelitian yang hampir sama telah dilakukan oleh Harisko mahasiswa pascasarjana Institut Pertanian Bogor di sekolah madania Bogor, bahwasanya dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sekolah di madania, pihak sekolah selalu berupaya agar pelanggan dapat memenuhi keinginan yang diharapkan. Karena hal ini berkaitan erat dengan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang ditemui atau persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Jika mutu pelayanan yang diharapkan pelanggan telah tercapai dan pelanggan merasa puas dengan atribut-atribut mutu

pelayanan di sekolah Madania, maka pelanggan tersebut berpotensi menjadi pelanggan yang loyal.⁵

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan tentunya merupakan hal yang terpenting dalam upaya menyukseskan suatu madrasah. Sebagaimana yang telah dilakukan oleh lembaga – lembaga pendidikan madrasah di Tulungagung. Yaitu khususnya lembaga madrasah yang unggul dan memiliki citra baik di mata masyarakat seperti di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung. Disini penulis mengadakan penelitian pada kedua lembaga tersebut karena menurut penulis kedua lembaga tersebut telah berhasil dalam mengembangkan lembaganya melalui manajemen pengelolaan yang baik dalam berbagai bidang. Khususnya dalam hal layanan pendidikan. Sehingga madrasah tersebut banyak menarik minat hati masyarakat.

MTsN Bandung Tulungagung dan MTsN Tulungagung adalah sebuah madrasah yang telah mendapatkan banyak perhatian masyarakat sebagai pengguna jasa pendidikan. Hal tersebut karena MTsN Bandung Tulungagung dan MTsN Tulungagung telah mampu menunjukkan keberhasilannya dalam berbagai aspek. Perkembangannya yang begitu pesat, yang menyangkut fisik, jumlah siswa, kualitas dan prestasi akademik atau non akademik benar – benar telah nampak dan bisa dirasakan hasilnya. Begitu pula dengan para lulusannya, yang banyak tersebar dan diterima di berbagai perguruan tinggi.⁶

⁵ <http://repository.mb.ipb.ac.id/237/>, tesis Harisko, *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan Sekolah Madania Bogor*, (Bogor : Pascasarjana Institut Pertanian Bogor 2011), diakses 5 Maret 2015

⁶ Hasil observasi di MTsN Bandung dan MTsN Tulungagung pada tanggal 30 April 2015

Berdasarkan data dan informasi yang peneliti peroleh, bahwa MTsN Bandung pada tahun 2008 terjadi peningkatan kualitas sikap dan amaliah keagamaan Islam warga madrasah dari pada sebelumnya, kemudian pada tahun ini juga terjadi peningkatan kualitas dan kuantitas sarana/ prasarana dan fasilitas yang mendukung peningkatan prestasi akademik dan non akademik, lalu Pada tahun 2009 terjadi peningkatan skor UNAS minimal rata-rata +1,5 dari standar yang ada, Pada tahun 2010, memiliki tim olahraga minimal 3 cabang yang mampu menjadi finalis tingkat Propinsi, dan pada tahun 2010 memiliki tim kesenian yang mampu tampil minimal pada acara setingkat Kabupaten/Kota.⁷ Di MTsN Bandung juga ada program kelas unggulan, hal ini dikarenakan adanya perbaikan di berbagai bidang termasuk bidang kurikulum, sarana prasarana pembelajaran, bidang administrasi, bidang kesehatan dan sebagainya. Peningkatan – peningkatan prestasi tersebut, diperoleh dari hasil jerih payah para pengelola madrasah, khususnya guru sebagai pendidik. Peningkatan kualitas madrasah tidak terlepas dari manajemen. Penerapan manajemen madrasah selalu dioptimalkan dalam setiap program. Penerapan manajemen tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Hal tersebut diterapkan untuk memaksimalkan hasil atau tujuan yang diharapkan serta meminimalisir adanya penyimpangan – penyimpangan.

Sedangkan di MTsN Tulungagung juga selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikannya yaitu melalui perbaikan – perbaikan dalam berbagai hal khususnya dalam hal layanan pembelajaran. Hal ini terbukti

⁷ Hasil observasi di MTsN Bandung pada tanggal 14 Mei 2015

dengan meningkatnya prestasi siswa baik di bidang akademik maupun non akademik. Selain itu di MTsN Tulungagung selalu berupaya untuk memaksimalkan layanan khususnya pada sarana prasarana. Karena sarana disini berperan sangat penting untuk kemajuan pembelajaran. Seperti adanya wifi yang digunakan untuk akses, ruang kelas yang sudah memenuhi untuk kegiatan belajar siswa, dan ruang – ruang kelas untuk kegiatan penunjang pembelajaran missal ruang lab, perpustakaan, ruang uks, dan sebagainya. Serta juga adanya program kelas unggulan serta program regular.

Dengan adanya hal tersebut, mengakibatkan seluruh komponen pengelola pendidikan dituntut untuk selalu berusaha bekerja maksimal guna mencapai layanan yang berkualitas bagi pelanggan pendidikan. Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh, MTsN Tulungagung juga telah memperoleh banyak prestasi di bidang akademis. Diantaranya MTs ini pernah mendapatkan medali emas dalam olimpiade biologi di Jakarta pada tahun 2012.⁸ Dan juga pernah menjuarai lomba MIPA sekabupaten. Selain itu juga kedua madrasah tersebut sama – sama berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di berbagai hal, baik dalam hal belajar mengajar, sarana prasarana, administrasi, keamanan, kesehatan, kesejahteraan, hingga layanan informasi bagi masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan yang ada di MTsN Tulungagung, juga tidak terlepas dari adanya system tata pengelolaan madrasah. Semua program layanan yang ada selalu diupayakan dengan efektif dan maksimal. Untuk memaksimalkan program – program layanan madrasah tersebut, langkah pertama yang dilakukan

⁸ Hasil observasi di MTsN Tulungagung pada tanggal 13 Mei 2015

oleh madrasah adalah dengan membuat perencanaan. Setelah perencanaan selesai dibuat, maka langkah kedua yaitu pengorganisasian. Di dalam pengorganisasian pengelola berusaha menata sumber daya organisasi untuk bekerja maksimal. Setelah pengorganisasian terbentuk, maka untuk merealisasikan perencanaan di atas dilanjutkan dengan adanya pelaksanaan. Dan langkah yang terakhir yaitu evaluasi.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil penelitian di lembaga tersebut karena ingin mengetahui proses perkembangan madrasah terkait dengan **Manajemen Layanan Madrasah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan Studi Multisitus di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung.**

A. Fokus Dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka fokus penelitian ini adalah ada pada manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Adapun pertanyaan penelitiannya sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung?
2. Bagaimana pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung?
3. Bagaimana pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung?

4. Bagaimana evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung?

B. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Mendeskripsikan tentang perencanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung
2. Mendeskripsikan tentang pengorganisasian layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung
3. Mendeskripsikan tentang pelaksanaan layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung
4. Mendeskripsikan tentang evaluasi layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung

C. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu sumber yang dapat membantu menambah hasanah keilmuan terutama tentang manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Serta dapat

memperluas pengetahuan serta dapat digunakan sebagai referensi dalam upaya mengembangkan madrasah khususnya dalam meningkatkan mutu madrasah.

2. Secara praktis

a. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan atau informasi tentang manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di Madrasah Tsanawiyah. Sehingga dapat digunakan sebagai acuan oleh para pengelola madrasah dalam meningkatkan mutu layanan di madrasah khususnya di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi peneliti untuk lebih memahami fenomena – fenomena yang ada, terutama terkait dengan manajemen layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MTsN Bandung Tulungagung dan di MTsN Tulungagung.

c. Bagi perpustakaan IAIN Tulungagung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan khazanah keilmuan sebagai bahan referensi atau rujukan dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung

D. Penegasan Istilah

a. Secara Konseptual

1. Manajemen layanan madrasah

Manajemen yaitu suatu ilmu atau seni yang berisi aktivitas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*) dalam menyelesaikan segala urusan dengan memanfaatkan semua sumberdaya yang ada melalui orang lain agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.⁹ Sedangkan layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kotlerr dalam buku manajemen jasa terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan pada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.¹⁰ Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan madrasah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian dalam bidang layanan yang dilakukan disuatu lembaga madrasah.

2. Kepuasan pelanggan jasa pendidikan

Pelanggan jasa pendidikan adalah seseorang atau kelompok yang menerima produk atau jasa layanan pendidikan. Dalam hal pendidikan pelanggan berkaitan erat dengan pengguna pendidikan termasuk di dalamnya

⁹Agus Zaenul Fitri, *Manajemen Kurikulum Pendidikan Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013) 1

¹⁰ M N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor :PT Ghalia Indonesia 2004) 6

stakeholders pendidikan.¹¹ Nasution menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dari sini dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan pelanggan jasa pendidikan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan.

b. Secara Operasional

Yang dimaksud dari judul manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah suatu cara yang dilakukan oleh madrasah dalam mengembangkan lembaganya melalui perbaikan layanan pendidikan pada berbagai aspek. Di antaranya dalam hal layanan pembelajaran, layanan keamanan, layanan personalia, layanan keuangan, layanan sarana prasarana dan sebagainya. Manajemen layanan tersebut dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi secara terus menerus yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang lebih baik. Sehingga dengan adanya peningkatan kualitas pendidikan tersebut, para pengguna jasa pendidikan dapat merasa puas. Adapun fokus penelitian ini adalah pada manajemen layanan madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan di MTsN Bandung dan di MTsN Tulungagung

¹¹Nur Efendi, *Membangun Sekolah Efektif Dan Unggulan Strategi Alternatif Memajukan Pendidikan*, (Tulungagung : IAIN Tulungagung Press, 2014), 97