

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia yang cepat berubah dan bergejolak saat ini, bahwa pendidikan bermutu telah menjadi tujuan universal dan berjuang secara optimal guna mencapai pendidikan bermutu yang menjadi bagian penting bagi negara-negara mana pun yang tidak akan puas menjadi bangsa yang tergantung, yaitu “negara yang hanya mengambil apa yang dipelajari atau diproduksi di tempat lain dan mengadaptasinya”. Karena jaminan mutu dalam banyak studi didorong oleh penilaian diri yang berkelanjutan dan didorong mencari beberapa bentuk validasi pada lembaga akreditasi internal dan eksternal.¹

Akreditasi dalam pendidikan, dipahami sebuah proses di mana suatu asosiasi atau lembaga akreditasi mengevaluasi institusi pendidikan dan secara formal mengenalinya sebagai bagian sistemik yang telah memenuhi dan atau melampaui persyaratan standar mutu pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Akreditasi sekolah menampilkan persentase sekolah yang memperoleh hasil akreditasi A, B, C, dan belum terakreditasi di setiap jenjang pendidikan.²

¹ Hassan Al-Haj Ibrahim, “Quality Assurance and Accreditation in Education,” *Open Journal of Education* 2, no. 2 (2014): 106, <https://www.researchgate.net/publication/269446106> Quality. dalam jurnal tersebut juga ditegaskan bahwa proses akreditasi dalam praksisnya dilaksanakan dengan baik memiliki dua tujuan mendasar, yaitu untuk memastikan kualitas lembaga dan untuk membantu dalam peningkatan keberlanjutan sebuah lembaga. Hasil penilaian kemudian digunakan untuk mendorong peningkatan kelembagaan dan untuk merangsang lembaga menuju tingkat kualitas dan efisiensi yang lebih tinggi.

² Yulaika Ernawati et al., *Neraca Pendidikan Daerah 2019*, ed. Hendarman, *Kemdikbud RI* (Jakarta: Pusat Analisis dan Sinkronisasi Kebijakan (PASKA) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2019), <https://npd.kemdikbud.go.id/>.

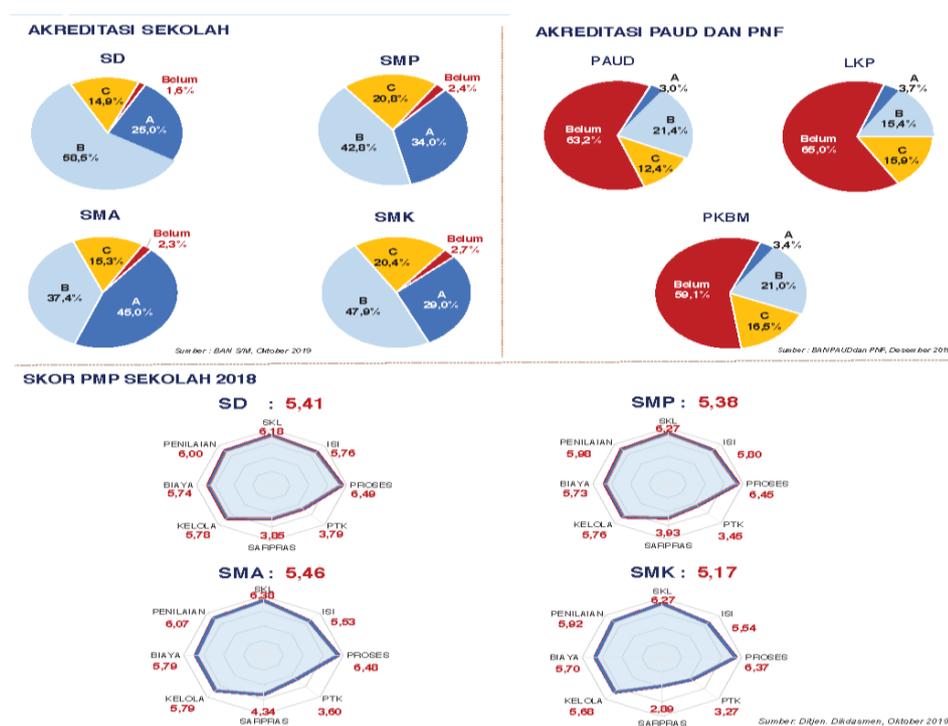
Badan akreditasi menetapkan standar dasar yang dirancang untuk mencerminkan kualitas program pendidikan yang baik, kemudian lembaga mengembangkan prosedur untuk menentukan apakah program dan lembaga pendidikan memenuhi standar pendidikan. Selain menetapkan kriteria, asosiasi akreditasi memiliki tanggung jawab untuk mengunjungi dan mengevaluasi lembaga, dan memberikan akreditasi kepada program dan lembaga yang memenuhi kriteria. Selain memastikan kualitas di lembaga pendidikan, akreditasi juga dapat memberikan kepercayaan publik dan akuntabilitas. Melalui akreditasi, timbal balik pengakuan kualifikasi dan fasilitasi mobilitas tenaga akademik dipastikan lebih baik.³

Standar nasional pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat. Namun, berdasarkan hasil akreditasi yang dilakukan BAN-S/M pada tahun 2012-2017 untuk seluruh jenjang (SD/MI, SMP/MTs, SMA/MA, SMK dan SLB) berdasarkan peringkat dapat diuraikan sebagai berikut: a) Persentase sekolah/madrasah dengan peringkat A hanya tercapai 30,8%; b) Persentase sekolah/madrasah dengan peringkat B tercapai 53,5%; dan c) Persentase sekolah/madrasah dengan peringkat C sebanyak 14,3%. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya peningkatan terhadap capaian hasil akreditasi.⁴

³ Ibrahim, "Quality Assurance and Accreditation in Education."

⁴ Sabar Budi Raharjo et al., *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*, ed. Nur Berlian Venus Ali and Ida Kintamani Dewi, *Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan Dan Kebudayaan, Badan Penelitian Dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan*, 1st ed. (Jakarta: Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan, Badan Penelitian dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2019), <https://litbang.kemdikbud.go.id>.

Laporan Neraca Pendidikan Daerah tahun 2019 juga menunjukkan, bahwa hasil akreditasi pada semua jenjang pendidikan di Indonesia masih terdapat sekolah yang belum terakreditasi. Jenjang SD sebanyak 1,6% (belum), SMP 2,4% (belum), SMA 2,3% (belum), dan SMK 2,7% (belum). Sedangkan hasil pemetaan mutu pendidikan (PMP) juga masih belum mencapai indikator capaian batas atas pada level 5 menuju SNP 7,00%.⁵ Secara detail dapat ditunjukkan pada gambar di bawah:

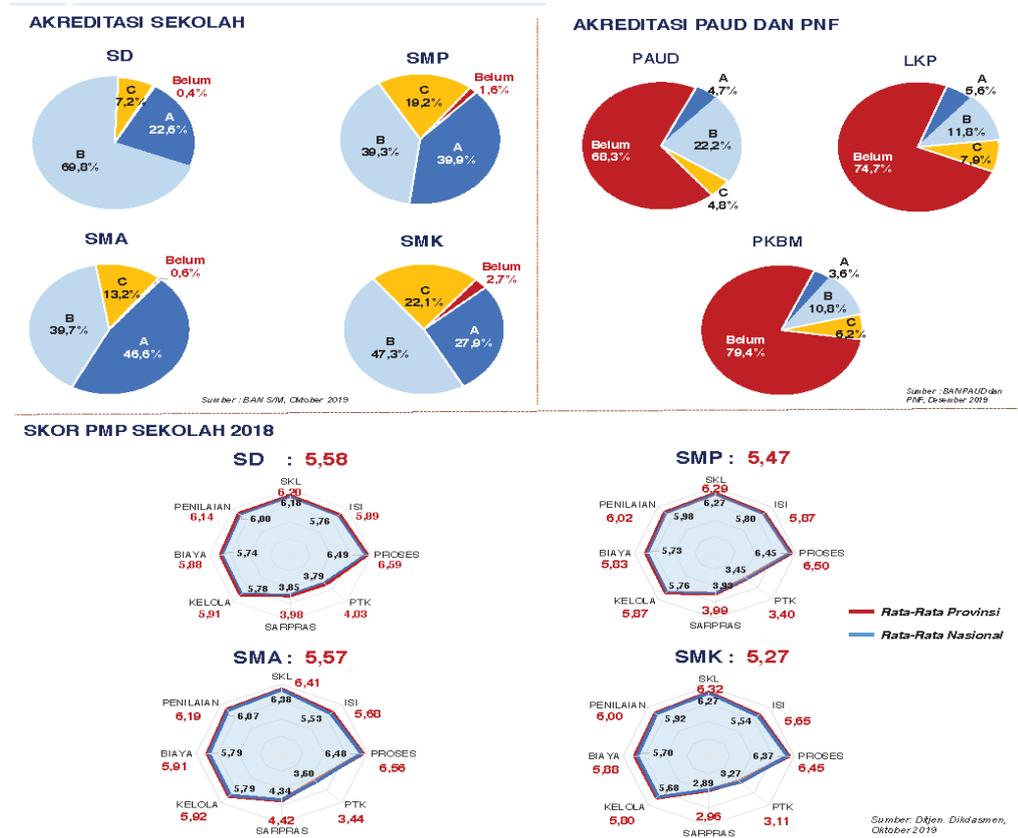


Gambar 1.1 : Neraca Pendidikan Daerah 2019

Sedangkan Laporan Neraca Pendidikan Daerah Jawa Timur tahun 2019 menunjukkan masih terdapat sekolah yang belum terakreditasi. Jenjang SD sebanyak 0,4% (belum), SMP 1,6% (belum), SMA 0,6% (belum), dan SMK 2,7% (belum). Adapun hasil pemetaan mutu pendidikan (PMP) juga masih

⁵ Ernawati et al., *Neraca Pendidikan Daerah 2019*.

belum mencapai indikator capaian batas atas pada level 5 menuju SNP 7,00%.⁶ Secara detail dapat ditunjukkan pada gambar di bawah:



Gambar 1.2 : Neraca Pendidikan Daerah 2019

Akreditasi pada jaminan mutu pendidikan tinggi juga memiliki kesamaan dalam tataran implementasinya, hal ini sebagaimana hasil studi Gerardo Blanco-Ramírez & Joseph B. Berger dalam jurnal *Rankings, Accreditation, And the International Quest for Quality*, bahwa setelah meninjau model mutu dan praktik mutu internasional, penulis berpendapat, melalui pendekatan integratif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas dalam pendidikan tinggi, maka perlunya menghubungkan kualitas dengan relevansi, akses, dan

⁶ Ibid.

investasi yang telah ditentukan oleh pemangku kebijakan. Keempat faktor yang berorientasi nilai ini adalah akses, kualitas, relevansi, dan investasi harus ditangani secara bersamaan agar pendidikan dapat mewujudkan potensinya untuk membantu mengubah kehidupan individu dan masyarakat global.⁷

Rekomendasi berbasis penelitian baru-baru ini menunjukkan perlunya koherensi yang lebih besar dan sinergi dalam pendekatan jaminan kualitas khususnya, interaksi yang efektif antara mekanisme internal dan eksternal untuk memastikan bahwa komite melayani pengembangan dan inovasi sekolah. Para pakar dewan komisi Eropa pada tahun 2014 memberikan kesimpulan tentang jaminan mutu dalam pendidikan dan pelatihan, juga menyerukan pentingnya membentuk budaya peningkatan mutu dan membangun kepercayaan. Kondisi proses jaminan mutu yang efektif untuk pengembangan sekolah termasuk memastikan memiliki standar proses melalui diskusi dan tindakan konkrit, dan juga memberikan kesempatan untuk mencurahkan pemikiran dan kreativitas.

Tantangan untuk sistem pendidikan adalah sekolah mengembangkan dan mempertahankan budaya kerja profesional yang kondusif dan budaya belajar yang baik guna mendukung pengembangan mutu sekolah, dengan penekanan pada peningkatan lebih dari sekadar 'kontrol' kualitas, melainkan upaya pada tata kelola sistem pendidikan di sekolah, yaitu penjaminan mutu di sekolah dapat memastikan bahwa peserta didik memiliki peluang belajar sebaik

⁷ Gerardo Blanco-Ramírez and Joseph B. Berger, "Rankings, Accreditation, and the International Quest for Quality: Organizing an Approach to Value in Higher Education," *Quality Assurance in Education* 22, no. 1 (2014): 88–104, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QAE-07-2013-0031/full/html>.

mungkin dengan budaya belajar yang sudah terbangun, disamping efektifitas kinerja karyawan yang menunjukkan perubahan positif bagi lembaga.

Mengutip buku *Quality Assurance for Development School*, sebuah laporan kinerja Kelompok Kerja ET2020, bahwa laporan hasil penelitian terhadap beberapa negara di Eropa seperti Slovenia, Islandia, Rumania, Italia, Polandia, Prancis, Yunani, Siprus dan Latvia, menetapkan 8 (delapan) prinsip yang dikembangkan tentang sekolah sebagai panduan dalam pembuatan kebijakan yang terkait dengan penjaminan mutu khususnya, dan laporan tersebut untuk memastikan sinergi produktifitas dari mekanisme penjaminan mutu internal dan eksternal. Prinsip-prinsip tersebut adalah koherensi, komunitas pembelajaran profesional, kepercayaan dan akuntabilitas bersama, mendukung inovasi, pemahaman dan dialog bersama, jaringan, membangun kapasitas untuk data, dan data berbeda untuk tampilan seimbang.⁸

Ulasan terbaru oleh Leithwood dkk. dalam Geoff Berry, mengilustrasikan kompleksitas dan kedalaman penelitian yang berkaitan dengan kepemimpinan sekolah yang telah terjadi selama dua dekade terakhir. Ulasan tersebut mempertimbangkan sejumlah dimensi dan kerangka kerja untuk melihat proses kepemimpinan di sekolah, pentingnya para pemimpin yang memiliki

⁸ Hannahommission CLooney, Janet; Grainger Clemson, *Quality Assurance for School Development*, ed. European Comission, *Directorate-General Education, Youth, Sport and Culture Schools and Multilingualism-GERMAN*, Second edi. (ET 2020 Working Groups, 2020), <https://www.schooleducationgateway.eu/>. Kelompok kerja ET2020 yang ditugaskan sejak tahun 2016-2018, untuk meninjau dan mengevaluasi (Monev) perkembangan kebijakan yang sudah berhasil dan tumbuh berkembang, atau potensial baru yang ada di Negara-negara anggota (Eropa). Kinerja ini menyangkut tata kelola sistem pendidikan sekolah yang dapat mendukung dan meningkatkan kualitas, inklusi dan inovasi. Mereka fokus pada kapasitas untuk perubahan sistemik di empat bidang garapan utama yang saling terkait, yaitu: (1) jaminan kualitas untuk pengembangan sekolah; (2) kontinuitas dan transisi untuk pengembangan siswa; (3) guru dan pemimpin sekolah; dan (4) jaringan dengan lembaga mitra.

kemampuan untuk memanfaatkan pengetahuan para ahli, guna mengubah budaya organisasi sekolah. Dalam konteks penelitian ini, kepemimpinan secara luas digambarkan sebagai suatu proses perilaku, nilai, kepercayaan, dan sikap anggota suatu kelompok, organisasi atau masyarakat, dipengaruhi dengan cara mengaktualisasikan tindakan bekerjasama menuju pencapaian hasil bersama (*goals*).⁹

Merujuk Permendiknas nomor 63 tahun 2009, bahwa mutu pendidikan adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih sistem pendidikan nasional. Bukan hanya mutu pendidikan yang harus dibahas oleh para pengambil kebijakan pendidikan, tapi perlu ditetapkannya penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu dimaksud adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang diimplementasikan di dalam sistem mutu.¹⁰

Sistem penjaminan mutu yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, bahwa sistem penjaminan mutu internal (SPMI) dan sistem penjaminan mutu eksternal (SPME). SPMI dilaksanakan oleh satuan pendidikan, sedangkan SPME dilaksanakan oleh institusi di luar satuan pendidikan seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Standar Nasional Pendidikan, dan Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah.¹¹

⁹ Geoff Berry, "Leadership and the Development of Quality Culture in Schools," *International Journal of Educational Management* 11, no. 2 (1997): 52–64, <http://dx.doi.org/10.1108/09513549710163943>.

¹⁰ Budi Raharjo et al., *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*.

¹¹ Hamid Muhammad, *Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Mutu Pendidikan Oleh Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan*, 04 ed. (Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, 2016).

Penjaminan mutu pendidikan merupakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholder* memperoleh kepuasan. Penjaminan mutu bertujuan untuk merencanakan, mencapai, memelihara, dan meningkatkan pendidikan secara berkelanjutan. Dalam jangka panjang, penjaminan mutu dilakukan untuk mewujudkan visi sekolah. Untuk mencapai tujuan penjaminan mutu, sekolah, dapat merancang dan melaksanakan strategi penjaminan mutu yang mengacu pada pedoman penjaminan mutu yang ditetapkan oleh pemerintah.¹²

Skor penjaminan mutu pendidikan (PMP) sekolah adalah dengan menampilkan 8 (delapan) Standar Nasional Pendidikan (SNP) pada satuan pendidikan dasar dan menengah yang terdiri atas (1) standar kompetensi lulusan, (2) standar isi, (3) standar proses, (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan, (5) standar sarana dan prasarana, (6) standar pengelolaan, dan (7) standar pembiayaan, dan (8) standar penilaian pendidikan.¹³ Adapun angka capaian indikator pada skala angka 0-7 sebagai berikut:

Tabel 1.1: Angka Capaian Indikator

	Menuju SNP Level 1	Menuju SNP Level 2	Menuju SNP Level 3	Menuju SNP Level 4	Menuju SNP Level 5
Batas Bawah	0,00	2,05	3,71	5,07	6,67
Batas Atas	2,04	3,70	5,06	6,66	7,00

¹² Buchari Alma. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. (Bandung: Alfabeta, 2003), 75.

¹³ Ernawati et al., *Neraca Pendidikan Daerah 2019*.

Penerapan sistem penjaminan mutu baik internal ataupun eksternal, memfokuskan pada peningkatan layanan mutu pendidikan dan kepuasan pelanggan (*stakeholders*) dari semua sektor layanan yang ada di struktur organisasi kelembagaan sekolah, yang memiliki pengendalian pengarsipan, memiliki prosedur kerja operasional dan terukur, memiliki acuan baku yang disepakati oleh semua warga sekolah, sehingga organisasi sekolah dapat dipastikan memiliki budaya dan perilaku kinerja yang baik dan sistematis. Kepuasan pelanggan merupakan syarat yang perlu bagi tujuan proses untuk menghasilkan mutu dan selalu jadi produk atau jasa.¹⁴

Penerapan sistem penjaminan mutu di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo ini sudah memenuhi standar-standar yang dimiliki oleh BANS/M, hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan nilai akreditasi “A” dengan bobot nilai akreditasi 94 (Sembilan puluh empat). Capaian peringkat akreditasi “A” dalam arti ‘unggul’ ini tentu sudah menerapkan delapan standar nasional pendidikan yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan, hal ini sebagaimana ditegaskan oleh wakil ketua pondok pesantren Al Amanah Junwangi adalah Kunderu Adi Sabara dan dikuatkan oleh pendapat kepala sekolah adalah Saiful Anshori.¹⁵

Sistem penjaminan mutu di SMP Bilingual Terpadu Junwangi ini, berada satu atap satu sistem dalam sistem organisasi Pondok Pesantren Modern Al-

¹⁴ Budi Raharjo et al., *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*.

¹⁵ Observasi pada tanggal 18, dan wawancara pada tanggal 19 November 2019.

Amanah Junwangi Krian Sidoarjo. Oleh karenanya penjaminan mutu yang ada di tingkat sekolah, mengikuti pada sistem organisasi pondok pesantren yang dalam praksisnya dikatakan cukup efisien yaitu dengan adanya pembagian kerja, departemenalisasi, rentang kendali, dan delegasi yang diberikan oleh pimpinan masing-masing bidang tersebut terbentuk sesuai dengan struktur organisasi melalui penentuan aktifitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi sekolah juga untuk mencapai tujuan dari sebuah pengorganisasian pondok pesantren sehingga organisasi dapat terwujud sesuai apa yang telah digariskan dari pimpinan sendiri, tetapi masih terdapat kurangnya koordinasi dalam menjalankan tupoksi masing-masing dalam organisasi pesantren. Maka untuk mengurangi terjadinya kesenjangan tersebut, diadakan evaluasi dalam bentuk rapat mingguan dan bulanan.

Sistem organisasi yang ada di pondok pesantren modern Al-Amanah ini, memiliki kebijakan otonomi bagi setiap unit lembaga yang ada di naungan pondok pesantren. Bahwa pondok pesantren memberikan otonomi bagi semua unit lembaga termasuk SMP Bilingual Terpadu ini, yaitu sekolah diberikan kewenangan sepenuhnya dalam pengelolaan sekolah, seperti perencanaan anggaran sekolah, perencanaan program kerja sekolah, pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, pelaksanaan program unggulan sanggar tahfid dan entrepreneur, sanggar kutub turats, pelaksanaan evaluasi kinerja pegawai dan pembuatan laporan sekolah kepada yayasan pondok pesantren modern Al-Amanah Junwangi.¹⁶

¹⁶ Observasi pada tanggal 18 November 2019.

Guna tercapainya visi, misi, tujuan dan sasaran pendidikan yang telah ditetapkan bersama oleh warga sekolah, maka diperlukan kondisi sekolah yang kondusif dan harmonisasi serta sinergi antara tenaga pendidikan yang ada di sekolah seperti kepala sekolah, guru, tenaga administrasi, dan orang tua murid/masyarakat yang masing-masing mempunyai peran yang cukup besar dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini, pondok pesantren modern Al-Amanah Junwangi memberikan layanan melalui aplikasi “SI SANTRI” yaitu aplikasi berbasis android yang berisikan tentang seluruh informasi yang berkaitan dengan santri, dan bahwa aplikasi tersebut wajib dimiliki oleh setiap wali santri guna mengetahui perkembangan santri di pesantren.

Keberhasilan jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, demikian halnya dalam perusahaan yang memberikan layanan bermutu kepada para pelanggannya. Dewasa ini, mutu layanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas sebuah produk jasa ditentukan oleh persepsi konsumen jasa atau produk itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas jasa dan pelayanan yang diterima konsumen diartikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen.¹⁷

Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan

¹⁷ I D Wijayanti, “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta,” *Jurnal Pendidikan Madrasah* 5, no. November (2020): 295–303, <https://conference.uin-suka.ac.id/tarbiyah/index.php/JPM/article/view/3525>.

yang diharapkan.¹⁸ Kualitas pelayanan pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu peserta didik. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan mendorong pada setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada siswa didiknya yang tentu memenuhi harapan orang tua.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang relevan dan pendapat pakar di atas, bahwa urgensi dilakukan penelitian di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo yaitu untuk menguji secara mendalam adanya pengaruh signifikan dari hasil sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang, penelitian ini mengangkat masalah tentang “Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal, Perilaku Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Krian Sidoarjo” yang memungkinkan memiliki masalah tentang sistem penjaminan mutu internal, adanya perilaku organisasi dalam membentuk budaya organisasi dan tercapainya kepuasan pelanggan.

Agar dalam pembahasan penelitian ini tidak terlampau luas dan menyimpang, maka peneliti hanya mengkaji sistem penjaminan mutu internal,

¹⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 14.

perilaku organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Krian. Oleh karenanya, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

Identifikasi pertama; Sistem penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah dilaksanakan dengan melalui lima siklus tahapan. (1) Pemetaan mutu, dilaksanakan melalui kegiatan Evaluasi Diri Sekolah (EDS) berdasarkan SNP; (2) Kedua, penyusunan rencana peningkatan mutu, dilaksanakan dengan menyusun rencana pengembangan sekolah dan rencana aksi yang didasarkan pada peta mutu, kebijakan Pemerintah (kurikulum dan SNP), serta rencana strategis pengembangan sekolah; (3) Ketiga, pelaksanaan rencana peningkatan mutu, melalui pemenuhan mutu pendidikan dan capaian SNP yang di laksanakan dalam pengelolaan satuan pendidikan dan proses pembelajaran; (4) Keempat, monitoring dan evaluasi, dilakukan untuk memastikan pelaksanaan peningkatan mutu berjalan sesuai rencana yang telah disusun dan dituangkan dalam laporan pelaksanaan pemenuhan SNP dan implementasi rencana pemenuhan mutu oleh satuan pendidikan; (5) Kelima, penetapan standar mutu baru dan strategi peningkatan mutu, melalui penyusunan strategi peningkatan mutu dari capaian sebelumnya berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi dengan penetapan standar mutu baru yang lebih tinggi guna membangun budaya mutu di satuan pendidikan.

Identifikasi kedua, masalah yang terkait dengan perilaku organisasi secara keseluruhan kemudian kelompok atau unit kerja serta individu meliputi komitmen organisasional, perumusan visi, misi, tujuan dan sasaran, program

kerja, pengambilan keputusan, budaya kerja, iklim kerja, pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan, penilaian pekerjaan, sistem *reward* dan *punishment*, pengembangan karir, jaminan keselamatan, perilaku saling mengenal satu sama lain, perilaku saling memahami, perilaku saling mengemban amanah, perilaku saling menghargai, perilaku membangun kepercayaan antar sesama di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian.

Identifikasi ketiga adalah masalah yang berhubungan dengan budaya organisasi di sekolah, yaitu nilai *shared meanings*, norma, citra (*image*), keyakinan (*belief*), tata nilai (*values*), *clarity*, *consistency*, dan *consensus* (kejelasan, konsistensi, dan konsensus), input, proses, output, aturan, dan iklim organisasi yang ada di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian.

Identifikasi keempat adalah masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan internal dan eksternal, meliputi upaya-upaya yang dilakukan oleh komite sekolah, bentuk layanan pendidikan, kualitas layanan, kemudahan akses, manajemen ekspektasi, menjalin kerjasama atau relasi positif, ketersediaan sarana dan prasana yang representatif, strategi pemulihan layanan, manajemen *zero defection*, komitmen pelanggan, aspek *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *feedback* di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian.

Merujuk uraian latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dibatasi pada masalah-masalah yang meliputi: Pertama, siklus lima tahapan SPMI, peta mutu pendidikan yaitu indikator-indikator evaluasi diri sekolah merujuk delapan standar nasional pendidikan;

Kedua, perilaku organisasi sekolah; Ketiga, budaya organisasi; Keempat, kepuasan pelanggan internal dan eksternal, bentuk layanan yang diberikan, kualitas layanan pendidikan. Adapun objek penelitian ini adalah pengelola penjaminan mutu internal, pendidik dan tenaga kependidikan, dan siswa di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian.

C. Rumusan Masalah

Deskripsi latar belakang masalah penelitian dan identifikasi serta pembatasan masalah penelitian tersebut di atas, dirujuk dan dapat ditetapkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh sistem penjaminan mutu internal terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo?
2. Adakah pengaruh perilaku organisasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo?
3. Adakah pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo?
4. Adakah pengaruh sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo?

D. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian “Perilaku Organisasi dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Kepuasan Pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Krian Sidoarjo” ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji adanya pengaruh signifikan pelaksanaan sistem penjaminan

mutu internal terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo.

2. Untuk menguji adanya pengaruh signifikan perilaku organisasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo.
3. Untuk menguji adanya pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo.
4. Untuk menguji adanya pengaruh signifikan sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki implikasi secara teoretis dan praktis. Kegunaan teoretis memiliki arti penting kontribusi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Adapun secara praktis, kegunaan penelitian ini memiliki implikasi bagi lembaga pendidikan dan masyarakat. Kegunaan dalam penelitian ini dirinci menjadi dua, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi serta menambah literatur penelitian sebelumnya. Selain itu juga, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam kajian penjaminan mutu, perilaku organisasi, dan budaya organisasi serta adanya kepuasan pelanggan yang ada di sekolah. Hasil penelitian diharapkan ditemukan bahwa sistem penjaminan mutu internal berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pelanggan, perilaku organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara simultan sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian secara praktis mempunyai arti penting bagi beberapa pihak dan praktisi pendidikan antara lain; Bagi beberapa lembaga pendidikan termasuk sekolah yang diteliti sebagai timbal balik (mutualis) juga sebagai bahan referensi dalam pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi, dan memberikan gambaran konkret atas bentuk layanan pendidikan yang seharusnya diberikan oleh sekolah sebagai standar layanan minimal yang sudah ditentukan. Sehingga pelanggan merasakan puas terhadap layanan yang diharapkan dan yang diberikan oleh lembaga. Sementara itu, bagi dunia akademik bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian lain.

F. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dalam penelitian Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal, Perilaku Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Krian. Guna menghindari terjadinya multi-tafsir atau salah dalam interpretasi judul penelitian, maka peneliti memberikan penjelasan secara operasional dan konseptual sebagai berikut:

1. Penegasan konseptual adalah definisi dari pendapat para pakar sesuai dengan tema penelitian.
 - a. Sistem penjaminan mutu internal (SPMI) adalah satu kesatuan unsur yang terdiri atas kebijakan dan proses untuk melakukan penjaminan mutu pendidikan yang dilaksanakan oleh setiap satuan pendidikan dasar dan satuan pendidikan menengah untuk menjamin terwujudnya pendidikan bermutu yang memenuhi atau melampaui SNP.¹⁹ Sistem penjaminan mutu internal merupakan suatu siklus yang kontinu yang dilaksanakan oleh Satuan Pendidikan dalam menjamin peningkatan mutu pendidikan berkelanjutan serta terbangunnya budaya mutu pendidikan di sekolah.²⁰
 - b. Perilaku Organisasi menurut Stephen P. Robbins, adalah sebuah studi yang ditunjukkan oleh tindakan dan sikap orang-orang di dalam organisasi. John R. Schermerhorn et.al., berpendapat bahwa “Perilaku Organisasi adalah studi tentang individu dan kelompok dalam organisasi”.²¹ Fred Luthans mendefinisikan perilaku organisasi adalah dasar dari interaksi timbal balik antara konteks lingkungan dan organisasi, sehingga perilaku organisasi itu sendiri dapat menghasilkan atau memengaruhi lingkungan/organisasi dalam proses kognitif.²²

¹⁹ Budi Raharjo et al., *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*.

²⁰ Muhammad, *Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Mutu Pendidikan Oleh Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan*.

²¹ Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Essential of Organizational Behavior 12th Edition*, ed. Stephanie Wall Acquisitions; Kris Ellis-Levy; Sarah Holle, 12th ed. (PEARSON: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data Robbins, 2014), www.mymanagementlab.com.

²² Fred Luthans, *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*, ed. Laura Hurst Spell and Jane Beck, *Hospital Administration*, 12th ed. (New York: McGraw-Hill Irwin, 211AD), <https://www.mheducation.com/highered/home-guest.html>.

- c. Budaya Organisasi adalah sistem makna yang diterima secara publik dan kolektif yang beroperasi untuk kelompok tertentu pada waktu tertentu. Sistem istilah, bentuk, kategori, dan gambar ini menginterpretasikan situasi orang-orang itu sendiri.²³ Deal and Kennedy secara sederhana mengatakan bahwa budaya organisasi adalah cara kita melakukan sesuatu di sini (organisasi).²⁴ Budaya organisasi adalah persepsi umum yang dipegang oleh anggota organisasi.²⁵
- d. Kepuasan pelanggan suatu konsep yang penting dalam dunia bisnis dan pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan atau kekecewaan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kualitas produk atau layanan, harga, pelayanan, dan kemudahan akses.²⁶ Menurut Oliver (2014), kepuasan pelanggan terdiri dari dua dimensi, yaitu evaluative dan affective. Dimensi evaluative berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan, sedangkan dimensi affective berkaitan dengan perasaan atau emosi pelanggan terhadap produk atau layanan tersebut.²⁷

²³ Andrew M Pettigrew, "On Studying Organizational Cultures," *Administrative Science Quarterly* 24, no. December (1979): 570–581, <http://www.jstor.org/stable/2392363> .

²⁴ T. E. Deal and A. A. Kennedy, *Corporate Cultures* (Reading Mass: Addison Wesley Pub.Co., 1982), 4.

²⁵ Luthans, *Organizational Behavior An Evidence-Based Approach*.

²⁶ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, ed. Brian Surette, *Pearson*, 15th ed. (England: PEARSON: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data Robbins, 2016), www.pearsonglobaleditions.com.

²⁷ Richard L. Oliver, *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*, ed. Taylor & Francis Group, 2nd ed. (New York: Routledge, 2015),

2. Penegasan operasional adalah definisi variabel secara operasional, atau dalam praktisnya sebagai objek lingkup penelitian. Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo. Tujuannya adalah untuk menguji pengaruh sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan disertasi yang dimaksud adalah suatu cara yang ditempuh untuk menyusun suatu karya tulis, sehingga masalah di dalamnya menjadi jelas, teratur, dan mudah dipahami. Sistematika disertasi ini menggunakan rancangan VI Bab pokok yang dikerangkakan sebagai berikut:

Pertama, disajikan “Bab I Pendahuluan” sebagai kerangka dasar penulisan disertasi dengan uraian teori-teori yang relevan dengan tema penelitian dan interelasi problematika obyek penelitian. Sistematika Bab I ini meliputi: Latar belakang masalah terkait sistem penjaminan mutu, perilaku organisasi, dan budaya organisasi, dan kepuasan pelanggan. Perumusan masalah terdiri dari identifikasi masalah yang terkait dengan sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya rumusan masalah penelitian meliputi: (1) pengaruh pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal terhadap kepuasan pelanggan di

SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo; (2) pengaruh perilaku organisasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo; (3) pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo; dan (4) pengaruh sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo. Setelah rumusan masalah penelitian ditetapkan, kemudian dibentuk tujuan penelitian. Adapun kegunaan penelitian diuraikan secara teoritis dan praktis. Penegasan istilah tema penelitian yaitu sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo, serta akhir pada Bab I ini adalah sistematika pembahasan.

Kedua, disajikan Bab II sebagai dasar rujukan atas teori-teori yang relevan dengan tema sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi dan kepuasan pelanggan. Kajian Teori, yang meliputi: (1) Sistem penjaminan mutu internal yaitu terdiri; landasan dasar sistem penjaminan mutu, menilai kinerja sekolah berdasarkan Standar Nasional Pendidikan, tahapan pengembangan sekolah, dan menyusun RKS/ RKAS disesuaikan kebutuhan nyata. (2) Perilaku organisasi sekolah meliputi; komitmen organisasional, komitmen afektif, komitmen kontinyu, komitmen normatif, dan sintesis teori komitmen organisasional, faktor-faktor komitmen organisasional, faktor personal, faktor organisasional, faktor non organisasional, dan faktor sosial. (3) Budaya Organisasi terdiri; Konsep

budaya organisasi, perilaku individu dan perilaku kelompok, karakteristik budaya organisasi, proses pembentukan budaya organisasi, memelihara budaya organisasi, perilaku organisasi sekolah. (4) Kepuasan pelanggan yang terdiri; Standar pelayanan minimal, bentuk layanan pendidikan, kualitas layanan di sekolah, dan membentuk kepuasan pelanggan. Selanjutnya sub Bab II adalah penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Ketiga, pada Bab III disajikan prosedur penelitian sebagai acuan metode dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi rancangan penelitian: pendekatan penelitian dan jenis penelitian kuantitatif, populasi dan sampel, instrumen penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini dilakukan pembahasan dengan berbagai teknik analisis. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu: (1) analisis deskriptif variabel; (2) analisis regresi linier berganda; (3) uji asumsi klasik: uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas; dan (4) uji hipotesis.

Keempat, pada Bab IV ini adalah Penyajian Data yang diuraikan secara sistemik meliputi; (A) Deskripsi data terkait variabel sistem penjaminan mutu internal (X1), variabel perilaku organisasi (X2), variabel budaya organisasi (X3), dan variabel kepuasan pelanggan (Y). (B) Uji asumsi klasik terdiri dari Uji Normalitas (a) Grafik Histogram dan *Scatterplot* dan (b) Kolmogorov-Smirnov (K-S), Uji Multikolinieritas, Uji Heterokedastisitas, Uji Autokorelasi. (C) Pengujian Hipotesis terdiri dari (1) Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t), (2) Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F), dan (3) Koefisien Determinasi (R^2).

Kelima, dalam Bab V Pembahasan dipaparkan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil analisis uji hipotesis. Paparan pembahasan hasil penelitian, bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu: (1) Pengaruh sistem penjaminan mutu internal terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo; (2) Pengaruh perilaku organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo; (3) Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo; dan (4) Pengaruh sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, budaya organisasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo.

Keenam, akhir dari susunan disertasi ini adalah Bab VI, yaitu “Penutup” yang terdiri dari kesimpulan merujuk hasil pembahasan dan interpretasi secara integratif, implikasi hasil penelitian tentang pengaruh sistem penjaminan mutu internal, perilaku organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo. Saran/rekomendasi ditujukan kepada peneliti lanjutan, lembaga pendidikan khususnya sekolah yang diteliti, dan pemerintah yaitu dinas pendidikan.