

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Kemakmuran suatu bangsa sangat erat kaitannya dengan kualitas pendidikan bangsa tersebut. Bangsa yang berhasil mencapai kemakmuran adalah bangsa yang berani memberdayakan sumber daya manusianya dengan baik. Kualitas menjadi perhatian utama dalam dunia pendidikan. Secara kualitas pendidikan Indonesia terletak pada urutan bawah. Berdasarkan survei *Programmer for International Student Assesment (PISA)* pada tahun 2018 Indonesia berada pada urutan 72 dari 78 negara kompetensi membaca, urutan 72 dari 77 pada kompetensi matematika, dan urutan 70 dari 78 negara pada kompetensi sains.³

Pendidikan merupakan sebagian dari kehidupan masyarakat, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja sistem manajemen pendidikan secara menyeluruh, mulai dari kebijakan lembaga itu sendiri hingga upaya manajemen mutu pendidikannya. Dalam pendidikan, penerapan manajemen untuk meningkatkan penjaminan mutu dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu kualitas layanan pendidikan, siswa yang menerima layanan pendidikan, produktivitas sekolah (efektifitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang tersedia), iklim dan budaya kerja sekolah, relevansi

³Siti Alifah, Peningkatan Kualitas Pendidikan di Indonesia Untuk Mengejar Keteringgalan Dari Negara Lain (*Education In Indonesia And Abroad: Advantages And Locks*), *Cermin: Jurnal Penelitian*, Vol. 5, No. 1, 2021, hal. 115.

pendidikan, partisipasi pelanggan eksternal dalam pengambilan keputusan, kesejahteraan guru dan staf sekolah, keadilan dalam penyelenggaraan kegiatan sekolah.⁴

Masalah mutu pendidikan merupakan salah satu isu inti dalam pendidikan nasional. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan di negeri ini, termasuk perbaikan kurikulum, pengadaan sarana dan prasarana, inovasi bahan ajar, peningkatan pelayanan, dan peningkatan mutu pendidik dan tenaga pendidikan.⁵ Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah lembaga penyedia layanan jasa, seperti lembaga pendidikan. Hal ini karena pelayanan jasa berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Realitanya masih banyak perubahan yang kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh lembaga terkait pelayanan oleh sekolah, terutama dalam mutu pelayanan terhadap para pelanggan yang belum maksimal sesuai dengan visi, misi, dan tujuan lembaga dan kurangnya kompetensi sumber daya manusia. Mutu tidak muncul dengan sendirinya, melainkan perlu diciptakan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menerapkan penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah adalah untuk memastikan penyelenggaraan pendidikan oleh satuan

⁴ Imam Machali dan Ara Hidayat, *Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*, (Jakarta: Prenandamedia Group, 2016), hal 381.

⁵ Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah, *Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Mutu Pendidikan Oleh Satuan Pendidikan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016, hal. ii.

pendidikan di Indonesia berjalan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan. Sistem penjaminan mutu yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terdiri dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI dilaksanakan oleh satuan pendidikan, sedangkan SPME dilaksanakan oleh institusi diluar satuan pendidikan, seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Standar Nasional Pendidikan, dan Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah.⁶

Di bidang pendidikan menengah kejuruan, tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks yang diakibatkan oleh ekspansi pasar internasional dan dinamika internal pendidikan dalam negeri. Meningkatnya persaingan global yang terjadi saat ini mengharuskan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) berkembang mengikuti arah perkembangan dunia kerja, sehingga Sekolah Menengah Kejuruan perlu melakukan penyesuaian dengan membuka kompetensi keahlian baru dan mempertajam kompetensi keahlian yang sudah ada dengan mempertimbangkan relevansi terhadap tuntutan dunia usaha dan dunia industri.⁷

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka perlu diadakan peningkatan kualitas pendidikan baik dari segi kualitas dan kuantitas. Dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan cara memperbanyak fasilitas dan menambah sumber daya. Sedangkan dari sisi kualitas dapat dilakukan

⁶ *Ibid*, hal. ii.

⁷ Rustina Anjar Rokhani, Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Kejuruan, *Media Manajemen Pendidikan*, Vol. 4, No. 1, 2021, hal. 70

dengan meningkatkan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan pelayanan. Upaya peningkatan kuantitas maupun kualitas pada lembaga pendidikan berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya menciptakan hubungan harmonis antara lembaga pendidikan dengan pelanggan, tercipta hubungan yang saling menguntungkan, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.

Kepala sekolah selaku *leader* dan supervisor juga harus terus meningkatkan profesionalisme pendidik sekolah melalui berbagai kegiatan, hal tersebut dilaksanakan agar dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pelanggan dalam peningkatan mutu lembaga. Profesionalisme para pendidik dan tenaga kependidikan dapat terlihat dari peningkatan kompetensinya, begitupun juga peningkatan prestasi akademik maupun non-akademik siswa juga perlu untuk terus ditingkatkan dan dikembangkan, peningkatan terhadap pelayanan pelanggan juga tak kalah penting untuk diperhatikan. Jika ingin mutu yang berkualitas diperlukan usaha yang maksimal.

Terdapat banyak cara untuk meningkatkan mutu pelayanan pelanggan salah satunya adalah penerapan ISO (*Internasional Standardization of Organization*). Kelompok standar ISO 9000 digunakan untuk menggerakkan kemampuan organisasi untuk taat asas dalam menghasilkan produk yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan

yang berlaku. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem manajemen mutu secara efektif, termasuk proses perbaikan yang berkelanjutan. Karena salah satu prinsip dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 adalah prinsip fokus pelanggan. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 merupakan cara yang tepat dalam peningkatan mutu di lembaga pendidikan. Mutu adalah bentuk kesesuaian antara fakta "sesuai dengan keadaan yang ada" artinya sesuai dengan standar yang telah direncanakan dan ditetapkan oleh lembaga pendidikan. Tertera dalam QS. An-Najm (52): 39:⁸

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Artinya: " Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya."

Kesesuaian usaha dalam manajemen mutu pendidikan ini penting untuk mengukur hasil (*output*) lembaga pendidikan. Penerapan ISO dalam suatu lembaga pendidikan merupakan bentuk pengendalian mutu eksternal berupa sertifikasi. Badan sertifikasi ISO adalah perusahaan yang memiliki wewenang dalam menerbitkan sertifikat ISO 9001 dengan ketentuan yang telah dibuat oleh *International Organization of Standardization* (IOS). Keuntungan utama lembaga pendidikan menerapkan ISO 9001: 2015 adalah

⁸Al-Hijaz., *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Juz 27, (Bandung: Syamil Qur'an, 2010), hal. 527

lembaga akan berusaha untuk menstandarkan dan mendokumentasikan disiplin sistem mutu mereka dengan mendapatkan akreditasi internasional.⁹

Lembaga dengan sertifikasi ISO memiliki banyak keuntungan lain, seperti mempermudah mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan khususnya orang tua atau masyarakat untuk menyekolahkan anaknya pada sekolah kejuruan berstandar Internasional, sertifikasi dapat memberikan standar tinggi dan kinerja organisasi yang konsisten, mendapat kepercayaan dalam pengadaan bantuan alat belajar, sekolah mendapatkan jaringan kerja sama yang luas sesuai kompetensi yang dibutuhkan peserta didiknya dan mempermudah mendapatkan kepercayaan dari para pelanggannya.¹⁰

Dalam hal ini SMK Sore Tulungagung menjadi salah satu sekolah kejuruan di Tulungagung yang mampu memilih ISO sebagai standar mutu yakni menerapkan ISO 9001: 2015. Selain itu dipilihnya SMK Sore Tulungagung dikarenakan sekolah ini masih berbasis swasta yang berada di bawah naungan Yayasan Islam Sunan Rahmat namun sudah terakreditasi A. Karena fakta dilapangan, perencanaan pelayanan pelanggan disusun dengan memetakan program kerja dan menyusun program kerja baru. Kemudian pada pelaksanaan pelayanan pelanggan telah berjalan dengan baik dan profesional. Selanjutnya, pada evaluasi pelayanan pelanggan menggunakan metode khusus serta mempunyai target pencapaian program. Penerapan ISO di SMK Sore Tulungagung didukung oleh kepala sekolah dan seluruh staff

⁹ Yunita Kumala, Implementasi ISO 9001: 2015 Dalam Penjaminan Mutu SMP Negeri 2 Kabupaten Demak, *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, Vol. 9, No. 1, 2020, hal 1.

¹⁰ Cahya Mardika, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMK Negeri 1 Jenangan*, Skripsi. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. IAIN Ponorogo, hal. 7.

di lembaga sekolah. Hal tersebut dapat diketahui dari kebijakan sekolah dengan dicantulkannya pelayanan pelanggan dan ISO menjadi bagian dari misi sekolah yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan menerapkan sistem manajemen ISO.¹¹ Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih detail mengenai manajemen pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan mengambil judul Manajemen Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka peneliti memfokuskan pada “Manajemen Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung” adapun peneliti merumuskan bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan pelanggan dalam peningkatan pejaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung?

¹¹ Observasi Awal Pada Tanggal 10 November 2022 di SMK Sore Tulungagung.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah pada fokus penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.
3. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan pelanggan dalam peningkatan pejaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan untuk memecahkan suatu masalah yang diteliti dan hasil penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung”, diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan, memperkaya hasil penelitian yang diadakan sebelumnya, dan memperluas keilmuan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 di Sekolah Menengah Kejuruan. Menambah

pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menyusun karya ilmiah serta kontribusi pikiran dalam rangka menuju kualitas yang lebih baik.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga Pendidikan

Dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga pendidikan melalui manajemen pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015 secara maksimal.

b. Bagi SMK Sore Tulungagung

Dapat dijadikan referensi pengembangan mengenai manajemen pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015. Dengan hasil penelitian ini sekolah lebih memperhatikan pengelolaan layanan kenyamanan pelanggan internal dan eksternal sebagai upaya peningkatan penjaminan mutu sekolah.

c. Bagi Perpustakaan UIN SATU Tulungagung

Dapat menambah referensi penelitian pada bidang Manajemen Pendidikan Islam terutama berkaitan dengan manajemen pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan referensi yang berkaitan dengan manajemen pelayanan pelanggan dalam peningkatan penjaminan mutu berbasis ISO 9001: 2015.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah bertujuan untuk memberikan pemaparan dari judul penelitian untuk menghindari kesalahan penafsiran dan pemahaman judul dalam penelitian. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual, penegasan istilah dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

a. Manajemen Pelayanan Pelanggan

Menurut G.R Terry, manajemen adalah proses tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia.¹² Sedangkan pelayanan berasal dari kata “*layan*” berarti membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Menurut Vincen, pelanggan adalah orang yang menuntut kita untuk memenuhi standart kualitas tertentu, sebagai pengaruh performansi kita.¹³ Secara umum yang dimaksud manajemen pelayanan pelanggan adalah proses pengelolaan lembaga dalam memberikan kualitas layanan kepada pelanggan sehingga pelanggan memperoleh rasa puas.

¹² Harini Fajar Ningrus., dkk, *Pengantar Ilmu Manajemen (Sebuah Pendekatan Konseptual)*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hal. 1.

¹³ Irwasyah, Pelanggan dan Karakteristiknya Dalam Pendidikan Islam, *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, Vol. 4, No. 2, 2021, hal. 173.

b. Penjaminan Mutu Pendidikan.

K. Ishikawa, penjaminan mutu (*quality assurance*) adalah menjamin mutu dimana konsumen dapat membeli dan menggunakan produk dengan penuh kepercayaan dan kepuasan dan masih digunakan untuk jangka panjang.¹⁴ Secara umum yang dimaksud penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Dalam bidang pendidikan, penjaminan mutu merupakan cara mengatur semua kegiatan dan sumber daya di lembaga pendidikan yang diarahkan pada kepuasan pelanggan.¹⁵

c. ISO 9001: 2015

ISO merupakan singkatan dari *International Standardization Organization* yang berarti standar organisasi internasional. ISO sebagai pembuat standar internasional yang berlokasi di Jenewa, Swiss. ISO merupakan standar internasional yang mengendalikan dan mengarahkan organisasi agar dapat mencapai tujuan dan target mereka.¹⁶ ISO 9001: 2015 merupakan pelaksanaan ISO dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan rinci untuk

¹⁴ Siti Muyasaroh, Penjaminan Mutu Di Raudhatul Athfal, *Ta'allum*, Vol. 04, No. 02, 2016, hal, 322.

¹⁵ Khoirul Anwar, Peran Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Indonesia, *Jurnal Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan agama Islam*, Vol.1, No.1, 2018, hal.44.

¹⁶ Zainul Abidin dan Muhammad Syahidul Haq, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan di Era 4.0, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol. 9 No. 2 (2021), hal. 452.

mengendalikan dan mengarahkan organisasi dengan berfokus berfikir pada resiko agar dapat mencapai tujuan dan target yang diinginkan.

2. Penegasan Operasional

Adapun penegasan istilah secara operasional dalam penelitian yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Pelanggan Dalam Peningkatan Penjaminan Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Sore Tulungagung*” adalah bagaimana manajemen pelayanan pelanggan melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam meningkatkan penjaminan mutu sekolah dengan berbasis ISO 9001: 2015.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi, penulis deskripsikan sebagai berikut:

BAB I, adalah pendahuluan yang meliputi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II, kajian pustaka yang meliputi hasil penelitian terdahulu, kajian teoritis dan kerangka berfikir.

BAB III, metode penelitian yang berisi uraian tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV, hasil penelitian yang meliputi deskripsi data dan temuan penelitian

BAB V, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI, penutup yang meliputi kesimpulan pembahasan penelitian dan saran.