

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan sangat penting dalam kehidupan manusia. Maju tidaknya suatu bangsa sangat tergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Artinya, mutu pendidikan suatu bangsa dapat menghasilkan manusia yang berkualitas. Melalui pendidikan yang bermutu, suatu bangsa menjadi maju dan sejajar dengan bangsa-bangsa lain dalam segala bidang. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa tidak maju atau tidak bermutu maka bangsa itu akan terbelakang di segala bidang.²

Pada masa ini banyak upaya peningkatan mutu pendidikan yang terus dilakukan oleh berbagai pihak. Upaya-upaya tersebut dilandasi suatu kesadaran betapa pentingnya peranan pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia dan pengembangan watak bangsa. Harkat dan martabat suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikannya dalam konteks bangsa Indonesia, peningkatan mutu pendidikan merupakan sasaran pembangunan dibidang pendidikan nasional dan merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas manusia Indonesia secara menyeluruh.

Peningkatan mutu sekolah adalah suatu proses yang sistematis dan terus menerus untuk meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan faktor-faktor yang berkaitan dengan itu, dengan tujuan agar yang menjadi target sekolah

² Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama RI, *Undang-undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*, (Jakarta: DEPAG, 2006), hal. 6.

dapat dicapai dengan lebih efektif dan efisien. Selain mencapai target sekolah yang efektif dan efisien peningkatan mutu sekolah juga dijadikan sebagai indikator keberhasilan dalam mengelola suatu pendidikan, dimana kepuasan ini berupa kepuasan yang bersifat internal dan juga bersifat eksternal.

Peningkatan mutu ini berkaitan dengan target yang harus di capai, proses untuk mencapai, dan yang perlu mendapat perhatian, yakni aspek kualitas hasil dan aspek proses mencapai hasil tertentu. Peningkatan mutu atau kualitas sekolah senantiasa bermuara pada peningkatan kualitas lulusan. Dalam pengertian yang paling dasar pada kurikulum berbasis kompetensi (KBK) sebagaimana yang ada Indonesia saat ini, kualitas lulusan adalah tercapainya standar kompetensi lulusan (SKL) yang telah ditetapkan oleh menteri pendidikan. Standar kompetensi tersebut terkait dengan jenjang pendidikan, jenis sekolah, kelas, dan mata pelajaran. Disebut berkualitas manakala lulusan dapat mencapai standar yang telah ditentukan. Semakin tinggi dan melampaui standar semakin berkualitas lulusan tersebut. Sebaliknya, semakin jauh dari standar semakin rendah kualitas yang bersangkutan.³

Peningkatan mutu merupakan dambaan semua negara dalam menyelenggarakan pendidikannya. Upaya meningkatkan mutu itu tidaklah mudah. Meningkatkan mutu perlu rumusan pikiran tentang apa yang hendak ditingkatkan, memilih bagian yang dibutuhkan pelanggan, dan menghasilkan produk kegiatan yang paling unggul diantara produk sejenis. Oleh karena itu, peningkatan mutu memerlukan ide baru yang datang dari pikiran cerdas, selalu

³ Zamroni, *Manajemen Pendidikan: Suatu Usaha Meningkatkan Mutu Lulusan*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2013), hal. 2.

mengandung pengertian yang berbeda dari yang ada sebelumnya, menghasilkan bagian yang lebih sempurna, lebih mempermudah sehingga lebih diminati.⁴

Peningkatan mutu pendidikan di sekolah perlu didukung kemampuan manajerial para kepala sekolah, sekolah perlu berkembang maju dari tahun ke tahun. Karena itu, hubungan baik antar guru perlu diciptakan agar terjalin iklim dan suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan. Demikian halnya penataan penampilan fisik dan manajemen sekolah perlu dibina agar sekolah menjadi lingkungan pendidikan yang dapat menumbuhkan kreativitas, disiplin, dan semangat belajar peserta didik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan, bahwa MAN 3 BLITAR merupakan salah satu lembaga pendidikan yang telah menerapkan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya penerapan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menjadikan sekolah lebih mandiri dalam mengelola lembaganya sendiri, serta dapat memungkinkan sendiri, dan dapat memunculkan kreatifitas dalam mamfaatkan mutu pendidikan di sekolah. Sebagai upaya menjawab kebutuhan masyarakat. Hal ini selaras dengan pernyataan dari kepala madrasah MAN 3 BLITAR bahwasannya

“MAN 3 BLITAR menerapkan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan” dimana manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu pendidikan dengan segala kebijakan yang diterapkan serta mencapai suatu

⁴ Jerry H. Makawimbang, *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 42.

kepuasan pelanggan yang bersifat internal maupun eksternal.

Berdasarkan kajian penelitian tersebut, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terhadap manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah yang ada di MAN 3 BLITAR yang menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU BERBASIS SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI MAN 3 BLITAR”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka fokus penelitian dalam pembahasan skripsi yang akan diajukan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR?
2. Bagaimana pelaksanaan peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR?
3. Bagaimana evaluasi peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR?
4. Bagaimana tindak lanjut peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR.
3. Untuk mengetahui evaluasi peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR.
4. Untuk mengetahui tindak lanjut peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi dunia pendidikan terutama pada lingkup MPMBS. Pada penelitian terdapat dua aspek manfaat, yaitu:

1. Secara Teoritis

Manfaat secara teoretis dari penelitian ini adalah untuk melengkapi kajian, memberikan wawasan, pengalaman, dan informasi mengenai manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR.

2. Secara Praktis

Penelitian tentang manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis sebagai berikut:

a. Bagi kepala sekolah

Dimana hasil penelitian ini dapat membantu memahami manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ini agar senantiasa meningkatkan pengelolaan dan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN 3 BLITAR.

b. Bagi peneliti

Menambah wawasan peneliti tentang penerapan manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS) khususnya di dunia pendidikan terutama kita sebagai calon pendidik harus mengetahui manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah (MPMBS) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dalam menyusun karya ilmiah sejenis sebagai bahan referensi tambahan.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah yang ditulis oleh penulis dari judul penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemaparan definitif yang tepat, serta pembatasan istilah yang digunakan sehingga tidak terjadi penafsiran yang salah. Penegasan istilah dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, penegasan konseptual dan penegasan operasional, yang peneliti deskripsikan sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual, penegasan istilah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

a. Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah.

MPMBS secara bahasa berasal dari kata manajemen, peningkatan, mutu, berbasis, dan sekolah. Manajemen adalah proses menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Peningkatan adalah suatu cara atau usaha yang meningkatkan atau memajukan suatu menjadi lebih baik. Mutu adalah tingkat atau ukuran baik buruknya sesuatu barang atau jasa. Berbasis memiliki kata dasar basis yang berarti dasar atau asas. Sekolah merupakan lembaga untuk belajar dan mengajar serta tempat menerima dan memberikan pelajaran.⁵

Berdasarkan makna tersebut maka manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dapat diartikan sebagai penggunaan sumber daya yang berassaskan pada sekolah itu sendiri dalam proses pengajaran atau pembelajaran dengan cara meningkatkan atau memajukan sesuatu agar mencapai tingkat atau ukuran yang lebih baik.

b. Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah orang atau lembaga yang melakukan pembelian suatu produk maupun jasa dan melakukan interaksi pada periode tertentu untuk memenuhi kebutuhannya.⁶ Kepuasan adalah tingkat

⁵ Nurkolis, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Teori, Model, dan Aplikasi*, (Jakarta : Grasindo, 2010), hal. 18

⁶ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara, 2021),

perasaan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.⁷

Berdasarkan makna tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu bentuk perasaan atau kepuasan yang dirasakan oleh orang atau lembaga setelah melakukan pembelian produk berupa barang atau jasa.

2. Definisi Operasional

Adapun penegasan istilah secara operasional dalam penelitian yang berjudul "*Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 BLITAR*" ini merupakan proses kegiatan yang telah direncanakan secara sengaja melalui pengelolaan langsung terhadap penerapan Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mengetahui dan mendapatkan data-data terkait perencanaan implementasi manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah, pelaksanaan peningkatan mutu berbasis sekolah, pengecekan peningkatan mutu berbasis sekolah, serta tindak lanjut peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

F. Sistematika Pembahasan

Sebagai sebuah karya ilmiah, penulisan skripsi ini harus memenuhi syarat logis dan sistematis. Maka dalam pembahasannya, penulis menyusun skripsi

hal. 1

⁷ Indrasari, Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Perss, 2019), hal. 82

ini dalam enam bab, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Secara terperinci, sistematika pembahasan penulis deskripsikan sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan : Terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.
2. BAB II Kajian Pustaka : Berisi uraian pembahasan teori yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai landasan dalam pembahasan objek penelitian. Dalam bab ini terdiri dari penjelasan manajemen, peningkatan mutu pendidikan, manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah, kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu yang berkaitan dan kerangka berpikir. Kajian pustaka dari penelitian ini terdiri dari tiga teori, yakni *Pertama*, Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah. *Kedua*, Peningkatan Mutu. *Ketiga*, Kepuasan Pelanggan. Dengan kata lain, bab ini berisi teori-teori tentang “*Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di MAN 3 Blitar*”. Penelitian terdahulu berisi tentang hasil penelitian skripsi, tesis dan jurnal penelitian dengan tema yang sama atau mirip, yaitu manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, dengan lokasi yang berbeda dengan penelitian yang peneliti teliti. Hal ini bertujuan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan tambahan referensi bagi penulisan skripsi berikutnya.

3. BAB III Metode Penelitian : Terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian. Dalam rancangan penelitian memaparkan jenis dan pendekatan yang digunakan, serta alasan menggunakan jenis dan pendekatan tersebut. Kehadiran peneliti dalam penelitian ini menjelaskan tentang karakteristik penelitian kualitatif, yaitu peneliti sebagai *human instrument*. Dalam lokasi penelitian menguraikan tentang letak geografis sekolah yang menjadi lokasi penelitian, serta alasan pemilihan lokasi. Pada bagian data dan sumber data menguraikan tentang data yang didapatkan dari lapangan melalui teknik observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Selain itu, digambarkan jadwal penelitian yang dilakukan selama penelitian.
4. BAB IV Hasil Penelitian : Berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari deskripsi data dan temuan penelitian. Data diperoleh dari hasil observasi partisipan, wawancara mendalam dan juga dokumentasi. Selanjutnya, temuan penelitian menguraikan tentang hasil penelitian yang disajikan dalam deskripsi data yang sesuai dengan pertanyaan peneliti.

5. BAB V Pembahasan : Pada bab ini terdiri dari analisis data dan pembahasan penelitian yang memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori, dan juga dimensi-dimensi, serta posisi temuan atau teori yang ditentukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkapkan dari lapangan.
6. BAB VI Penutup : Pada bab penutup ini terdiri dari kesimpulan, implikasi, saran-saran, serta penutupan. Kesimpulan berupa pertanyaan singkat yang merupakan inti dari hasil temuan penelitian yang telah dibahas pada bab pembahasan. Implikasi menjelaskan dampak hasil temuan penelitian terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan operasional dilapangan. Sedangkan, saran ditujukan bagi sekolah dan peneliti selanjutnya sehingga dapat dijadikan bahan wacana, rrnungan, atau bahan kajian selanjutnya.