



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manusia merupakan makhluk paling mulia yang diciptakan oleh Allah Swt. dengan berbagai potensi yang melebihi makhluk lain. Salah satu potensi itu adalah akal. Dengan akal inilah, manusia menjadi makhluk paling mulia di antara makhluk lainnya. Kemuliaan manusia tidak datang begitu saja, akan tetapi melalui proses pendidikan. Pendidikan sebagai salah satu pilar pengembangan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan diharapkan kemampuan sumber daya manusia terus diasah agar memiliki kecakapan dan kemampuan dalam memecahkan berbagai problematika dalam kehidupan.

Dengan kata lain, sumber daya manusia yang diharapkan mampu menghadapi masa depan adalah manusia yang memiliki cakrawala berpikir luas, memiliki keterampilan tepat guna, memiliki kepribadian mandiri, dan bertanggung jawab, serta memiliki pemahaman dan apresiasi terhadap orang lain.¹

Pendidikan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Pendidikan sebagai media manusia untuk bertahan hidup dan pengembangan potensi diri agar berkualitas. Pendidikan akan mengubah keadaan seseorang dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak dapat berbuat menjadi dapat berbuat, atau dari tidak dapat bersikap seperti harapan menjadi dapat bersikap seperti harapan. Selain itu, Allah Swt. juga telah menjanjikan derajat yang tinggi bagi orang-orang yang berpendidikan, sebagaimana di dalam Q.S. Al- Mujadalah 11 yang berbunyi sebagai berikut.

¹ Engkoswara, Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), 6.



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antarmu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan"* (Q.S. Al-Mujadallah: 11).²

Ayat di atas menunjukkan betapa Allah Swt. sangat memuliakan orang-orang yang berilmu pengetahuan (pendidikan) dan memberikan gambaran kepada manusia mengenai kedudukan ilmu pengetahuan, sebagai bekal dalam kehidupan di dunia maupun di akhirat. Selain itu, pendidikan memiliki peran yang signifikan dalam pembangunan bangsa, terutama pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Dalam Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Bab 1 Pasal 1 disebutkan 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."³

Peran pendidikan sangatlah penting bagi setiap individu untuk mengembangkan sikap, keterampilan, dan kemampuan yang dimilikinya. Di samping itu, pendidikan merupakan upaya untuk membentuk manusia secara keseluruhan, utuh, lengkap, dan terpadu dalam segala aspek kemanusiaannya, sehingga manusia yang berpendidikan akan memiliki stratifikasi dan mobilitas sosial yang tinggi. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus bisa menyiapkan peserta didik yang mampu memenuhi

² Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Balitbang Diklat Kemenag RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Balitbang Diklat Kemenag RI, 2019), 803.

³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Jakarta: Dirjendikdasmen, 2003), 2.

tujuan pendidikan dan memiliki manfaat, baik bagi peserta didik itu sendiri dan untuk semua masyarakat.⁴

Pendidikan diarahkan untuk mengembangkan manusia pada seluruh aspeknya, baik secara spriritual, intelektual, daya imajinasi, fisik, bahasa, dan juga dalam bentuk individual maupun kelompok untuk mencapai kebaikan dan kesempurnaan. Tujuan akhir dalam pendidikan diarahkan pada pengabdian kepada Allah, baik secara individu, masyarakat, dan kemanusiaan secara luas.⁵ Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Bab 2 Pasal 3, disebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis, serta bertanggung jawab.⁶

Pendidikan nasional berfungsi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pengembangan potensi setiap warga negara tanpa kecuali. Pendidikan yang bermutu merupakan fondasi pembangunan sumber daya manusia yang unggul dan mampu secara proaktif menjawab tantangan zaman yang terus berubah.⁷ Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 yang membahas tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanahkan Pendidikan Nasional adalah pendidikan yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan tanggap terhadap tuntutan perubahan zaman.⁸ Lembaga pendidikan harus berbenah untuk meningkatkan mutu pendidikan yang dikembangkannya dalam menghadapi perubahan dan persaingan di era globalisasi.

⁴ Binti Maunah, Stratifikasi Sosial dan Perjuangan Kelas dalam Perspektif Sosiologi Pendidikan, *Ta'allum Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 03, No. 01, Juni 2015.44.

⁵ Suroso Abdussalam, *Sistem Pendidikan Islam* (Bekasi: Sukses Publishing, 2011), 30-31.

⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

⁷ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

⁸ Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.



Sekolah menengah pertama menjadi sangat ideal dalam menjembatani jenjang pendidikan yang lebih lanjut. Hal ini akan terjadi apabila sebuah sekolah mampu menerapkan pondasi yang kuat dan kokoh pada diri peserta didik akan kemampuannya dalam keilmuan, agama, sosial, dan teknologi informasi yang berkembang pesat seperti saat ini. Hadirnya SMP Sains sebagai lembaga pendidikan yang menerapkan konsep pendidikan pesantren yang disintesakan dengan sekolah menengah pertama yang bertujuan mengkaji sains secara mendalam, baik melalui pembelajaran, penelitian maupun percobaan.

SMP Sains Tebuireng Jombang merupakan lembaga pendidikan yang didirikan pada tahun 2018, yang digagas oleh Dr. (H.C.) Ir. K.H. Salahuddin Wahid selaku Pengasuh Pesantren Tebuireng Ke VII. Dari sekolah ini beliau mengharapkan munculnya embrio-embrio ilmuwan muslim yang bisa mewarnai peradaban dunia dengan tetap memegang teguh Al-Qur'an dan mempunyai keluhuran akhlak.⁹ Untuk mewujudkan cita-cita dan harapan tersebut, diperlukan kerja keras dan sinergi dari semua pihak yang memiliki kepedulian terhadap keagungan Al-Qur'an yang setiap waktu dan zaman diperlukan kajian secara mendalam agar seluruh perkembangan ilmu pengetahuan selalu dalam bingkainya, tidak melenceng dari arah dan garis yang telah dituangkan seluruhnya di dalam Al-Qur'an.

Sekolah ini merupakan salah satu unit dari sekian banyak lembaga pendidikan yang berada di bawah naungan Pondok Pesantren Tebuireng Jombang, selain mempelajari kurikulum umum mereka juga mendapatkan pendidikan agama yang berakar pada ajaran Islam serta menekankan pada moral dan nilai-nilai keagamaan yang dapat membentuk karakter yang kuat, seperti halnya di sekolah ini dengan menerapkan lima prinsip dasar Tebuireng (ikhlas, jujur, bertanggung jawab, kerja keras, dan toleransi) dalam kehidupan sehari-hari. Ada berbagai alasan yang melatar belakangi, baik calon santri maupun calon walisantri untuk memilih SMP Sains Tebuireng sebagai tujuan pendidikan, sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu wali santri mengatakan "alasan nya, pertama karena anaknya suka sains. Kedua, karena kita melihat *track record* nya sekolah ini bagus dan setelah beberapa macam pesantren pilihan yang kita tunjukkan dia memilih di sini, alasan mantap menjadi santri juga karena melihat fasilitas pesantren

⁹ Dokumentasi SMP Sains Tebuireng Jombang

dan sekolah yang Dunilai terawat dan memadai, ujanya. Selain itu, jumlah peminat peserta didiknya setiap tahun juga semakin meningkat. Berdasarkan data hasil rekapitulasi jumlah peserta didik mulai tahun pertama di tahun pelajaran 2018/2019 dengan jumlah 100 pendaftar dan yang diterima 83 peserta didik, tahun pelajaran 2019/2020 dengan jumlah 238 pendaftar dan yang diterima 124 peserta didik, tahun pelajaran 2020/2021 dengan jumlah 294 pendaftar dan yang diterima 142 peserta didik, tahun pelajaran 2021/2022 dengan jumlah 320 pendaftar dan yang diterima 166 peserta didik, tahun pelajaran 2022/2023 dengan jumlah 325 pendaftar dan yang diterima 205 peserta didik, tahun 2023/2024 dengan jumlah 509 pendaftar dan yang diterima sejumlah 210 peserta didik.¹⁰ lebih lanjut beliau yang berkarir di dunia kedokteran juga sangat berharap putranya dapat menimba ilmu di sekolah ini untuk mendapatkan barokah dari para kiai di dunia dan akhirat.¹¹

Era globalisasi merupakan era persaingan mutu atau kualitas. Wujud globalisasi adalah buah dari revolusi yang diciptakan oleh teknologi dan informasi. Keberadaan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan pada hampir semua aspek kehidupan manusia. Sehingga kualitas diri harus ditingkatkan agar dapat beradaptasi dengan perubahan dan mampu berperan dalam persaingan global. Umro menyatakan peningkatan mutu sumber daya manusia merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif, dan efisien dalam proses pembangunan dan persaingan di era globalisasi.¹²

Selain SMP Sains Tebuireng Jombang, SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk juga merupakan sekolah sains yang berbasis pondok pesantren yang mana seluruh peserta didiknya wajib mukim di pondok pesantren. Proses kegiatan pembelajaran (KBM) di SMP Sains Miftahul Huda berlangsung selama 6 hari mulai dari hari senin hingga sabtu. Kegiatan pembelajaran di sekolah ini dimulai sejak pukul 06.30 – 15.00 WIB, dengan kata lain sekolah ini menerapkan sistem *full day school* sama seperti di SMP Sains Tebuireng Jombang. SMP Sains Miftahul Huda

¹⁰ Dokumentasi SMP Sains Tebuireng Jombang

¹¹ Wawancara dengan wali santri pada tanggal 24 Desember 2023 di gedung SMP Sains Tebuireng Jombang

¹² Jakaria Umro, "Mencermati Tantangan Pendidikan Agama Islam, Implikasinya Terhadap Penjaminan Mutu Pendidikan Agama Islam", *Jurnal Al-Makrifat*, Vol.1, No.1, 2016, 65.



Nganjuk merupakan sekolah yang berada di wilayah kecamatan Nganjuk Kabupaten Nganjuk yang didirikan oleh K.H. Roni Sya'roni selaku ketua yayasan Miftahul Huda Keringan Nganjuk. Sekolah berbasis pondok pesantren ini berorientasi masa depan dengan tujuan pendidikan utamanya untuk membentuk anak yang basic agamanya kuat, tangguh karakternya serta memiliki kompetensi dan keahlian. SMP Sains Miftahul Huda memperkenalkan bagaimana pesantren sebagai lembaga pendidikan yang mengedepankan kemandirian, kedisiplinan, kebersihan lingkungan, dan perilaku kesantunan serta peribadatan sebagai habit dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, jumlah peminat peserta didiknya setiap tahun juga semakin meningkat berdasarkan data hasil rekapitulasi jumlah peserta didik mulai tahun pertama di tahun pelajaran 2019/2020 dengan jumlah pendaftar 30 dan diterima sejumlah 25 peserta didik, tahun 2020/2021 dengan jumlah pendaftar 35 dan diterima sejumlah 28 peserta didik, tahun pelajaran 2020/2022 dengan jumlah pendaftar 103 dan yang dinyatakan diterima sejumlah 96 peserta didik, tahun 2022/2023 dengan jumlah pendaftar 108 dan dinyatakan diterima hanya 84 peserta didik (terjadi pembatasan karena menyesuaikan dengan fasilitas yang ada), tahun pelajaran 2023/2024 dengan jumlah pendaftar 110 dan dinyatakan diterima 84 peserta didik.¹³ Menurut hasil wawancara dengan salah satu orang tua ada salah satu alasan menyekolahkan anaknya di sekolah umum yang berbasis pondok pesantren di zaman modern saat ini, karena mereka khawatir akan bahaya pergaulan bebas, sehingga berharap anak-anaknya dapat terjaga dari sisi pergaulan dan akhlakunya lewat pendidikan agama di pondok pesantren.¹⁴

Lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa pendidikan dan pengembang sumber daya manusia berkualitas di era global, sehingga lembaga pendidikan hendaknya berbasis pada mutu dengan memperhatikan bahwa keunggulan merupakan hal yang sangat penting diutamakan saat ini.¹⁵ Singal, et. al. menyatakan mutu pendidikan yang unggul memiliki spesifikasi dan standar yang telah disesuaikan dengan karakteristik dari produk atau layanan yang sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan dan

¹³ Dokumentasi SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk

¹⁴ Wawancara dengan walisantri pada tanggal 2 September 2023 di SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk

¹⁵ M. Hidayat Ginanjar. Tantangan dan Peluang Lembaga Pendidikan Islam di Era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). *An-Nidzam*, Volume 03, No. 02, Juli-Desember 2016, 3.

biaya kompetitif telah terpenuhi.¹⁶ Meskipun kedua lembaga ini mematok biaya pendidikan yang lebih tinggi, namun setiap tahun peminatnya masih sangat banyak, hal ini membuktikan bahwa kepercayaan akan layanan pendidikan di kedua lembaga tersebut, mereka akan rela merogoh kocek yang dalam demi terwujudnya pendidikan yang berkualitas untuk anak-anaknya. Di dunia yang semakin modern dan sarat dalam penggunaan teknologi sekolah harus sedapat mungkin menyediakan fasilitas yang lengkap, utamanya laboratorium yang representatif sehingga dapat menunjang pendidikan dan penguasaan peserta didik terhadap teknologi yang mutakhir.

Pelaksanaan semua unsur pendidikan di lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik, jika dikelola dengan menggunakan konsep dan prinsip-prinsip manajemen. Prinsip-prinsip manajemen yang diterapkan dengan benar dan baik akan berdampak kepada efisiensi pelaksanaan program, meningkatnya kualitas, dan produktivitas pendidikan yang pada akhirnya menjadikan lembaga tersebut bermutu.¹⁷ Hasil penelitian oleh Fadhli menyebutkan mutu pendidikan adalah mutu lulusan dan pelayanan yang memuaskan pihak terkait pendidikan. Mutu lulusan berkaitan dengan lulusan dengan nilai yang baik (kognitif, afektif, dan psikomotorik) diterima melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yang berkualitas dan memiliki kepribadian yang baik. Adapun mutu pelayanan berkaitan dengan aktivitas melayani keperluan peserta didik, guru dan pegawai serta masyarakat secara tepat dan tepat sehingga semua merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.¹⁸ Mutu pendidikan terwujud dari mutu lulusan dan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pihak internal dan eksternal pendidikan.

Pendidikan yang bermutu merupakan harapan dan tuntutan seluruh *stakeholder* pendidikan, sehingga sekolah/lembaga pendidikan harus dapat memberikan pelayanan dan mutu yang baik agar tidak ditinggalkan dan mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya.¹⁹

¹⁶ Singal, R., Garg, N., & Gupta, S. A Review on (TQM) Implementation in Higher Education Institutions. *International Journal of Information Movement*, 1(1), 2016, 47.

¹⁷ Imam Machali and Ara Hidayat, *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Madrasah/Madrasah di Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 381.

¹⁸ Muhammad Fadhli, Stratifikasi Sosial dan Perjuangan Kelas dalam Perspektif Sosiologi Pendidikan, *TADBIR: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, vol. 1, no 02, 2017, 218.

¹⁹ *Ibid.*, 216.



Mutu pendidikan dihasilkan dari lembaga pendidikan dengan daya saing nasional. Selain itu, pendidikan yang bermutu dapat meningkatkan kemampuan individual dan membantu mengubah keadaan sosial.²⁰ Proses pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana pembelajaran yang aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan sehingga tujuan pendidikan bisa tercapai dengan baik.²¹

Peningkatan mutu pendidikan merupakan salah satu pilar pokok dalam membangun pendidikan di Indonesia, karena jika pendidikan sudah bermutu, maka akan menghasilkan sumber daya manusia yang cerdas dan kompetitif.²² Akan tetapi, pendidikan yang bermutu belum terwujud secara menyeluruh. Penelitian oleh Alifah menyebutkan pendidikan di Indonesia belum semua memiliki mutu yang baik dan merata di semua wilayah Indonesia, khususnya yang berada di pedesaan. Hal ini jauh berbeda dengan sistem pendidikan di luar negeri, seperti Malaysia, Singapura, dan Australia atau di negara lain yang lebih maju pendidikannya.²³ Demikian pula, penelitian oleh Siswopranoto menyebutkan posisi pendidikan Indonesia di peringkat enam terbawah, masih jauh di bawah negara-negara tetangga seperti Malaysia dan Brunei Darussalam.²⁴ Kondisi ini menunjukkan bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih rendah. Rendahnya mutu pendidikan dapat dilihat dari hasil survei *Programme for International Student Assessment (PISA)* yang merupakan salah satu dasar rujukan untuk menilai kualitas pendidikan di dunia, yang menilai kemampuan membaca, matematika dan sains.

Programme for International Student Assessment (PISA) merupakan metode penilaian internasional yang menjadi indikator untuk mengukur kompetensi siswa Indonesia di tingkat global. Peringkat *Programme for International Student Assessment (PISA)* Indonesia berdasarkan survei tahun 2018 berada dalam urutan bawah. Untuk nilai kompetensi Membaca, Indonesia berada dalam peringkat 72 dari 77

²⁰ Asiyai, R. I. 2015. Improving Quality Higher Education in Nigeria: The Roles of Stakeholders. *International Journal of Higher Education*, 4(1), 2015, 61-70.

²¹ Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam)* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), 135.

²² Mokh. Fakhruddin Siswopranoto. Standar Mutu Pendidikan *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 6 Nomor 1 Maret 2022, 18.

²³ Siti Alifah. Peningkatan Kualitas Pendidikan di Indonesia Untuk Mengejar Keteringgalan Dari Negara Lain (*Education In Indonesia And Abroad: Advantages And Lacks*). *Cermin: Jurnal Penelitian*, Volume 5 Nomor 1, Juli 2021, 115.

²⁴ Mokh. Fakhruddin Siswopranoto. *Standar Mutu ...*, 18.

negara. Untuk nilai Matematika, berada di peringkat 72 dari 78 negara. Sedangkan, nilai Sains berada di peringkat 70 dari 8 negara. Nilai tersebut cenderung *stagnan* dalam 10 - 15 tahun terakhir.²⁵ Selanjutnya, data UNESCO tahun 2013 menyebutkan Indonesia menduduki peringkat 121 dari 185 negara ditinjau dari mutu pendidikannya. Hasil survei kemampuan pelajar yang diteliti oleh *Programme for International Student Assessment* (PISA) pada tahun 2020 di Paris, menempatkan Indonesia di peringkat ke-71 dari 76 negara.²⁶ Semua pihak harus berupaya meningkatkan mutu pendidikan dengan memperhatikan permasalahan yang dihadapi oleh lembaga-lembaga pendidikan. Oleh sebab itu, menarik sekali ketika berdiri sekolah sains, SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftakhul Huda Nganjuk menawarkan keunggulan dengan mengedepankan pada sains dan matematikanya dengan mendirikan memiliki banyak konsep pada sekolah sains tersebut.

Lembaga pendidikan masih banyak menghadapi permasalahan dalam pengelolaan pendidikan yang bermutu. Permasalahan pengelolaan pendidikan akan memberikan dampak mutu pendidikan yang dicapai. Adapun, secara garis besar permasalahan pengelolaan pendidikan di antaranya (1) sumber daya pendidikan belum cukup andal untuk mendukung tercapainya target pendidikan secara efektif, (2) sistem pembelajaran lebih menitikberatkan pada kualitas hasil daripada proses, (3) proses pembelajaran dan sistem evaluasi masih bersifat parsial terhadap tujuan pendidikan nasional, (4) manajemen pendidikan dan kinerja mengajar guru/dosen lebih menitikberatkan pada tuntutan administratif dari pada menciptakan budaya belajar yang bermutu, (5) perubahan berbagai kebijakan dan kurikulum pendidikan belum mampu menjawab kualitas proses dan mutu lulusan, (6) peningkatan anggaran pendidikan dan fasilitas belajar belum berdampak secara signifikan terhadap kultur dan kinerja mengajar guru serta budaya belajar siswa/mahasiswa, (7) pelaksanaan standar nasional pendidikan di sekolah belum didukung oleh sistem, kultur, dan kinerja mengajar serta budaya belajar secara menyeluruh, dan (8) pendidikan telah dipersempit maknanya menjadi pengajaran.²⁷ Salah satu upaya mengatasi

²⁵ Siti Alifah. *Peningkatan Kualitas ...*, 115-116.

²⁶ Mokh. Fakhruddin Siswopranoto. *Standar Mutu ...*, 18.

²⁷ Dedi Mulyasa, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing* (Bandung: RosdaKarya, 2011), 16-18.



permasalahan, diperlukan optimalisasi penerapan manajemen mutu terpadu.

Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan menjadi sebuah pilihan untuk mencapai mutu terbaik dengan berupaya memaksimalkan daya saing sekolah melalui perbaikan-perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas, produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sekolah.

Upaya menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana diharapkan masyarakat, bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi menjadi tanggung jawab semua pihak termasuk di dalamnya orang tua dan pelanggan internal maupun eksternal. Jerome S. Arcaro menyampaikan sebagai berikut. bahwa terdapat lima prinsip sekolah bermutu yaitu fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen, serta perbaikan berkelanjutan.²⁸

Manajemen mutu terpadu merupakan pendekatan yang memastikan bahwa semua aspek dari proses pendidikan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan dikelola dengan fokus pada peningkatan mutu secara terus-menerus. Hal ini penting karena membantu sekolah untuk mengidentifikasi mana yang perlu diperbaiki, mengukur pencapaian, dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan. Dengan manajemen mutu terpadu sekolah dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran, memenuhi kebutuhan siswa dengan baik dan mempersiapkan mereka di masa depan.²⁹ Penerapan manajemen mutu terpadu di lembaga pendidikan dengan melakukan peningkatan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan para pelanggan.

Pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa kita untuk memenuhi tuntutan kebutuhan mereka, dan kita membutuhkan mereka untuk dapat menjalankan lembaga atau badan yang kita kelola. Ada ungkapan *Customer is the King* begitulah yang sering kita dengar karena sedemikian pentingnya pelanggan bagi lembaga. Karena memang tanpa pelanggan, lembaga bukanlah apa-apa. Sehingga sedemikian pentingnya sehingga fokus pelanggan ini menjadi prinsip pertama sistem manajemen mutu bagi lembaga untuk menerapkan prinsip fokus

²⁸ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: pustaka pelajar, 2015), 43-44.

²⁹ Edward Sallis, *Total Quality Management*, Terj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), 73.

pelanggan, bagaimana memenuhi persyaratan pelanggan dan jika memungkinkan melebihi hal yang pelanggan tersebut minta.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting bagi kemajuan lembaga pendidikan. Kepuasan pelanggan adalah rasa senang atau kecewa yang muncul saat seseorang membandingkan kemampuan (hasil) dari produk yang telah dipikirkan dalam kinerja (hasil) yang telah diharapkan.³⁰ Kepuasan pelanggan seringkali dijadikan sebagai sebuah ukuran suatu lembaga termasuk lembaga pendidikan apakah dapat disebut sebagai lembaga pendidikan yang berhasil atau tidak. Lembaga pendidikan atau sekolah dapat dikatakan sebagai sekolah yang berhasil ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Begitu juga sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka dapat dikatakan lembaga tersebut telah gagal atau kurang dalam memenuhi permintaan pelanggan. Dengan kepuasan pelanggan akan memberikan dampak pada kepercayaan pelanggan.

Kepercayaan pelanggan merupakan rasa percaya yang dihasilkan terhadap suatu barang atau jasa karena sudah memenuhi keinginan pelanggan. Kepercayaan pelanggan merupakan semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya.³¹ Menurut Mowen, indikator kepercayaan dapat diukur dengan indikator: konsisten dalam kualitas, mengerti keinginan pelanggan, komposisi informasi dengan kualitas produk, kepercayaan pelanggan, produk yang handal.³² Sikap dan akibat perilaku dari kepuasan pelanggan memiliki peranan penting dalam menjaga kepercayaan jangka panjang antara penyedia jasa dengan pelanggan. Dengan manajemen mutu terpadu, kepercayaan pelanggan pendidikan dapat dipertahankan untuk mencapai tujuan pendidikan yang bermutu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di kedua lembaga tersebut pada tanggal 10 Agustus 2023 melalui wawancara dengan Ibu Anik Muflihah selaku waka kurikulum menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat yang masih termotivasi untuk menyekolahkan anaknya di SMP Sains Tebuireng Jombang terlihat dari banyaknya generasi keluarga peserta didik yang kembali menempuh

³⁰ Kotler dan Keller. *Marketing Manajemen* (Pearson Prenticehall, 2014), 150.

³¹ Mowen, John, C & Minor, Michael. *Consumer Behaviors*. (Boston: Prentice Hall, 2012). 312.

³² *Ibid.*



pendidikan di sana, mulai dari anak, kakak, adik, keponakan, tetangga, dan lain sebagainya. Di sisi lain mereka juga menilai pada kualitas pendidikannya dengan basis pondok pesantren sebagai wadah pembentukan akhlakul karimah, mengedepankan sains dan teknologi modern yang mata pelajarannya mengintegrasikan dengan Al-Qur'an dan atau Al-Hadis, pengembangan bahasa asing serta banyak prestasi-prestasi yang telah diraih.³³ Prestasi tersebut di antaranya masuk 10 besar lomba sains dan teknologi tingkat nasional dan internasional hal ini membuktikan bahwa SMP Sains Tebuireng Jombang dapat unggul dalam sains dan teknologi. Selain itu juga memiliki kekhasan pondok pesantren yang tidak boleh ditinggalkan yang mana lulusannya sudah harus hafal hadis Arbain Nawawi. Sehingga dari sinilah bisa terlihat bahwa SMP Sains Tebuireng Jombang menjamin mutu lulusannya, didukung pula dengan memiliki unit penjaminan mutu pendidikan (UMPM) walaupun masih dalam naungan di bawah Yayasan Tebuireng. Unit penjaminan mutu pendidikan di Pondok Pesantren Tebuireng merupakan institusi penting dan strategis dalam upaya menjaga dan peningkatan kualitas pendidikan. Oleh sebab itu, maka membuat penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian di SMP Sains Tebuireng Jombang.

Demikian juga berdasarkan observasi dan wawancara dengan kepala sekolah di SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk pada tanggal 14 Agustus 2023. Kebanyakan para peserta didik yang akan masuk dengan alasan karena pembelajarannya yang lebih konsentrasi pada bidang matematika dan sains, unggul dalam bidang sains, teknologi informasi, dan mengedepankan komunikasi dengan bahasa Inggris. Selain itu, juga menyediakan sarana dan prasarana yang lebih lengkap. Di dunia yang semakin modern dan sarat penggunaan teknologi, SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk sedapat mungkin sudah berusaha menyediakan fasilitas lengkap. Dari mulai laboratorium, perpustakaan hingga gedung yang lebih aman dan representatif. Fasilitas ini semua tersedia dan dapat menunjang pendidikan dan penguasaan peserta didik terhadap teknologi yang mutakhir. Beberapa prestasi juga menjadi daya tarik tersendiri dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan, beberapa prestasi yang diraih tersebut di antaranya juara III lomba tahlil tingkat Kabupaten

³³ Wawancara dengan Waka Kurikulum SMP Sains Tebuireng Jombang pada tanggal 10 Agustus 2023

Nganjuk pada tahun 2021, juara III lomba *khot* tingkat kabupaten tahun 2022, juara II lomba baca kitab kuning tingkat kabupaten Nganjuk tahun 2022, juara II lomba Da'i tingkat kabupaten dan juara II *mobile fotografi* pada *Baiz Olympiade* tahun 2023, juara gold medal lomba olimpiade science tahun 2022, juara *bronze* medal lomba olimpiade science tahun 2022.³⁴ SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk merupakan sekolah umum yang berciri khas pesantren yang mana semua peserta didiknya memang harus bermukim di pondok sehingga selain pembelajaran umum juga memperkenalkan pesantren sebagai pendidikan kemandirian, kedisiplinan, kebersihan lingkungan, dan perilaku kesantunan serta peribadatan sebagai habit kehidupan sehari-hari yang tentu itu juga didukung oleh tenaga pendidik yang sesuai dengan bidang keahliannya.

SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk tersebut memiliki keunikan-keunikan tertentu sesuai dengan kekhasan utama yang mengedepankan pada sains yang berlandaskan Al-Qur'an dan menawarkan berbagai macam pendidikan pesantrennya, salah satunya juga kedua lembaga ini dapat mempertahankan diri dalam perkembangan teknologi industri saat ini, yaitu persaingan di dunia pendidikan, banyak sekolah-sekolah kejuruan dengan semakin beragam yang saling menonjolkan keunggulannya dengan menawarkan guna memberikan kepuasan dan daya tarik untuk para peserta didiknya dan orang tua tentunya. Kedua lembaga ini merupakan lembaga yang sama-sama mengedepankan karakter keislaman *Ahlussunnah wal jama'ah An Nahdliyah* dalam kehidupan sehari-hari, Selain itu, kedua lembaga ini telah menerapkan budaya mutu dengan memberikan pendidikan bermutu dan mutu layanan secara baik serta memberikan layanan prima, sehingga menimbulkan kepuasan bagi pelanggan pendidikan dan menjadi lembaga favorit masyarakat.

Pelaksanaan manajemen mutu terpadu yang diberikan dengan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat dengan bermunculan sekolah-sekolah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk sudah dapat menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Adapun pentingnya manajemen terpadu ialah untuk peningkatan mutu terhadap pelanggan,

³⁴ Dokumentasi SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk



baik pelanggan internal maupun eksternal. SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk juga menerapkan sistem penjaminan mutu lembaga. Sistem penjaminan mutu pada kedua lembaga pendidikan bertugas mengelola mutu lembaga pendidikan termasuk mutu pendidikan.

Merujuk dari paparan teoritis dan empiris di atas, kepercayaan pelanggan pendidikan kepada SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk dan SMP Sains Tebuireng Jombang tidak dapat dipisahkan mutu lulusan dan layanan pendidikan dari kedua lembaga tersebut. Mutu lulusan dan layanan tercipta dari penerapan manajemen mutu terpadu yang ditunjang dengan pemberlakuan sistem penjaminan mutu lembaga dan kepemimpinan kepala sekolah. Dengan mutu lulusan dan layanan optimal akan memberikan kepuasan bagi pelanggan pendidikan, sehingga kepercayaan pelanggan kepada kedua lembaga pendidikan tersebut sangat optimal. Oleh karena itu, kedua lembaga pendidikan tersebut, harus mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan pada mutu pendidikannya. Kedua lembaga tersebut juga menjalankan manajemen pendidikan dengan menggunakan standar manajemen yang modern dengan mengedepankan pada prinsip partisipatif, transparan, akuntabel, serta berorientasi kebutuhan masa depan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Manajemen Mutu Terpadu dalam Mempertahankan Kepercayaan Pelanggan Pendidikan (Studi Multisitus di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftahul Huda Nganjuk).”

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian melalui penelitian lapangan. Peneliti menemukan hal unik di antaranya: perencanaan mutu terpadu, pelaksanaan mutu terpadu, pengendalian mutu terpadu, dan perbaikan mutu terpadu. Hal ini ditetapkan sebagai fokus penelitian. Adapun pertanyaan penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana perencanaan mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk?

2. Bagaimana pelaksanaan mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk?
3. Bagaimana pengendalian mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk?
4. Bagaimana perbaikan mutu terpadu dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana fokus dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk membangun proposisi tentang perencanaan mutu terpadu dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk.
2. Untuk membangun proposisi tentang pelaksanaan mutu terpadu dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk.
3. Untuk membangun proposisi tentang pengendalian mutu terpadu dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk.
4. Untuk membangun proposisi tentang perbaikan mutu terpadu dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan di SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Miftakhul Huda Nganjuk.

D. Kegunaan Penelitian

Sebagaimana tujuan penelitian, kegunaan dari penelitian ini terdiri dari kegunaan teoritis dan praktis, sebagai berikut.

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan dalam menciptakan dan menyempurnakan teori baru tentang manajemen mutu khususnya dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan serta dapat menambah khazanah keilmuan dalam peningkatan mutu di lembaga pendidikan Islam.



2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Bagi kepala sekolah yakni SMP Sains Tebuireng Jombang dan SMP Sains Miftakhul Huda Nganjuk

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pendidikan di masa yang akan datang.

- b. Bagi bagian hubungan masyarakat (Humas)

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pendidikan dan pembelajaran yang relevan di masa yang akan datang.

- c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya terutama penelitian tentang aspek lain dari manajemen mutu terpadu, sehingga dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang manajemen pendidikan Islam.

E. Penegasan Istilah

Upaya memperjelas istilah dalam judul penelitian ini, peneliti memberikan penegasan istilah sebagai berikut.

1. Penegasan Konseptual

- a. Manajemen Mutu Terpadu merupakan sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus-menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang.³⁵ Bentuk pelaksanaan dalam prinsip dasar manajemen mutu terpadu adalah pelanggan mempunyai kepentingan yang harus diutamakan dengan komitmen yang tinggi.
- b. Kepercayaan pelanggan merupakan semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Objek (*objects*)

³⁵ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: 2012), 73.

dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Atribut (*attributes*) adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki objek. Dua kelas atribut yang luas telah diidentifikasi sebelumnya. *Atribut intrinsic* adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan sifat actual produk. Sedangkan atribut ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh dari aspek eksternal produk, seperti nama merk, kemasan dan label. Manfaat (*benefits*) adalah hasil positif atribut yang diberikan kepada pelanggan.³⁶

- c. Perencanaan mutu terpadu adalah suatu proses menentukan hal yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Sebagian kalangan berpendapat bahwa perencanaan adalah suatu aktivitas yang dibatasi oleh lingkup waktu tertentu sehingga perencanaan, lebih jauh diartikan sebagai kegiatan terkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam waktu tertentu.³⁷
- d. Pelaksanaan mutu terpadu adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan.³⁸
- e. Perbaikan mutu terpadu merupakan suatu proses untuk mempertahankan mekanisme yang sudah baik, agar kualitas dapat dicapai secara terus-menerus. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan alokasi sumber daya, menugaskan personil untuk melaksanakan proyek mutu, memberikan pelatihan bagi para karyawan dan menetapkan strategi yang permanen untuk mempertahankan kualitas yang telah dicapai sebelumnya dan mengejar kualitas yang belum sempurna.³⁹
- f. Perbaikan mutu terpadu merupakan suatu proses untuk mempertahankan mekanisme yang sudah baik, agar kualitas dapat

³⁶ Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro, *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3, No. 1, Juni 2015, 6-7.

³⁷ Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Manajemen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 76.

³⁸ *Ibid.*,

³⁹ Darsono, *Analisis Pengendalian Kualitas Produksi dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk*, *Jurnal Ekonomi Manajemen*, No. 45-46, 2013



dicapai secara terus-menerus. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan alokasi sumber daya, menugaskan personil untuk melaksanakan proyek mutu, memberikan pelatihan bagi para karyawan dan menetapkan strategi yang permanen untuk mempertahankan kualitas yang telah dicapai sebelumnya dan mengejar kualitas yang belum sempurna.⁴⁰

2. Penegasan Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan judul penelitian di atas adalah untuk menganalisis secara utuh tentang manajemen mutu terpadu yang terdiri dari perencanaan mutu terpadu, pelaksanaan mutu terpadu, pengendalian mutu terpadu, dan perbaikan mutu terpadu dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan pendidikan di SMP Sains Miftakhul Huda Nganjuk dan SMP Sains Tebuireng Jombang.

⁴⁰ *Ibid.*,