

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan kualitas sumber. Pada kenyataannya, pendidikan bukanlah suatu upaya yang sederhana, melainkan suatu kegiatan yang dinamis dan penuh tantangan. Pendidikan akan selalu berubah seiring dengan perubahan zaman. Setiap saat pendidikan akan selalu fokus perhatian dan bahkan tak jarang menjadi sasaran ketidakpuasan karena pendidikan menyangkut kepentingan semua orang, bukan hanya menyangkut investasi dan kondisi kehidupan di masa yang akan datang, melainkan juga menyangkut kondisi dan suasana kehidupan saat ini. Itulah sebabnya pendidikan senantiasa memerlukan upaya perbaikan dan peningkatan sejalan dengan semakin tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.¹

Madrasah dipandang sebagai suatu organisasi yang didesain untuk dapat berkontribusi terhadap upaya peningkatan kualitas hidup bagi masyarakat suatu bangsa. Sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta peningkatan derajat sosial masyarakat bangsa, madrasah sebagai institusi pendidikan perlu dikelola, diatur, ditata, dan diberdayakan agar madrasah dapat menghasilkan produk atau hasil secara optimal. Dengan kata lain, madrasah sebagai lembaga tempat penyelenggaraan pendidikan

¹ Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Konteks Penerapan MBS*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 35-36

merupakan sistem yang memiliki berbagai perangkat dan unsur yang saling berkaitan serta memerlukan pemberdayaan. Secara internal madrasah memiliki perangkat yakni guru, murid, kurikulum, sarana, dan prasarana. Secara eksternal, madrasah memiliki dan berhubungan dengan instansi lain baik secara vertikal maupun horizontal. Di dalam konteks pendidikan, madrasah memiliki *stake holder* (yang berkepentingan), antara lain, murid, guru, masyarakat, pemerintah, dunia usaha. Oleh karena itulah, madrasah memerlukan pengelolaan (manajemen) yang akurat agar dapat memberikan hasil optimal sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan semua pihak yang berkepentingan atau *stake holders*.²

Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Konsep tersebut berlaku di madrasah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen madrasah, yang memberikan kewenangan penuh kepada madrasah dan guru dalam mengatur pendidikan dan pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggung jawabkan, mengatur, serta memimpin sumber-sumber daya insani

² Nanang Fattah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam Konteks Penerapan MBS*, hlm. 36

serta barang-barang untuk membantu pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan tujuan madrasah.³

Alasan lemahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan dikarenakan rendahnya mutu pendidikan yang ditandai dengan banyaknya lulusan SMA yang tidak dapat diserap oleh perguruan tinggi. Hal ini disebabkan oleh rendahnya tingkat kemampuan, ketrampilan, dan pengetahuan mereka, artinya *output* lulusan tidak mempunyai kualitas yang sesuai dengan tuntutan persyaratan untuk dapat diterima di perguruan tinggi. Selain itu juga terdapat faktor-faktor ketidakefektifan dan efisiensi yang berperan dalam proses pendidikan, misalnya kualitas guru, sarana-prasarana madrasah, suasana belajar, kurikulum yang dilaksanakan dan pengelolaan madrasah yang berpengaruh terhadap lulusannya. Karena lulusan dari madrasah yang tidak mempunyai faktor-faktor yang mendukung proses belajar mengajar bermutu tinggi, maka mereka tidak akan mempunyai pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan lebih tinggi pula. Secara efisiensi internal, pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang tujuan institusi dan kurikulumnya dapat tercapai, sedangkan dilihat dari segi kesesuaian, pendidikan bermutu adalah pendidikan yang kemampuan lulusannya sesuai dengan

³ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 19-20

kebutuhan tenaga kerja dipasaran dan sesuai dengan kriteria pada penerimaan mahasiswa di perguruan tinggi.⁴

Alasan diterapkan manajemen madrasah yaitu madrasah lebih mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sehingga dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk memajukan madrasah, madrasah lebih mengetahui kebutuhan yang dibutuhkan, keterlibatan warga madrasah dan masyarakat dalam pengambilan keputusan dapat menciptakan transparansi dan demokrasi yang sehat.

Alasan profesional diterapkannya manajemen madrasah bahwa tenaga kerja madrasah harus berpengalaman dan memiliki keahlian untuk membuat keputusan pendidikan yang paling sesuai untuk madrasah terutama untuk para siswa. Tenaga kerja yang profesional dapat memberi sumbangan pengetahuan kependidikannya yang berkaitan dengan kurikulum. Pedagogi, pembelajaran, proses manajemen madrasah dan mampu memberi motivasi dan komitmen yang lebih baik untuk pengajaran di madrasah.⁵

Manajemen madrasah menuntut partisipasi pihak-pihak yang berkepentingan (kepala madrasah, orang tua murid, tokoh masyarakat, pemerhati pendidikan, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya) untuk andil secara intensif di dalam operasi

⁴ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 4-6

⁵ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Jakarta: Gramedia Widia Sarana, 2003), hlm. 22

madrasah. Partisipasi yang intensif menjadi keharusan karena madrasah harus makin banyak tumbuh dengan menyangga sendiri secara finansial. Makin rendah subsidi yang dapat diberikan oleh pemerintah, makin tinggi sumbangsih yang dituntut dari masyarakat atau sponsor, demikian sebaliknya.⁶

Manajemen madrasah menjadi sarana efektif untuk meningkatkan kemajuan program pendidikan dan pelayanan kepada siswa, orang tua siswa, masyarakat, dan kualitas lingkungan kerja untuk semua anggota organisasi.

Salah satu keunggulan manajemen madrasah adalah adanya pengakuan kemampuan dan eksistensi sumber daya manusia di madrasah yang dapat meningkatkan moralitas sumber daya manusianya sehingga timbullah kepercayaan pada diri mereka sehingga berdampak dimilikinya rasa tanggung jawab yang besar akan setiap perbuatannya di madrasah.

Tuntutan perlunya penerapan manajemen madrasah semakin nyata seiring dengan perubahan karakteristik masyarakat. Perubahan di dalam lingkungan sosial, regional maupun global mendorong adanya perubahan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang harus dimiliki siswa. Artinya, telah terjadi perubahan kebutuhan siswa sebagai bekal untuk terjun ke dalam masyarakat luas di masa mendatang di bandingkan di masa lalu. Oleh karena itu, pelayanan kepada siswa, program pengajaran dan jasa yang diberikan kepada

⁶ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 141

siswa juga harus sesuai dengan tuntutan baru tersebut. Secara umum perubahan lingkungan menuntut adanya pola kebiasaan dan tingkah laku baru oleh semua pihak.⁷

Hal ini perlu lebih ditekankan, mengingat madrasah merupakan salah satu bentuk pendidikan di Indonesia, yang memiliki peranan sangat penting dalam menentukan kualitas sumber daya manusia yang tangguh, kreatif, beriman, dan bertakwa, serta bertanggung jawab. Madrasah juga merupakan bentuk pendidikan yang sesuai dengan tuntutan reformasi, yakni “pendidikan yang murah dan berkualitas”. Di samping itu, proses pendidikan di madrasah lebih komprehensif jika dibandingkan dengan pendidikan umum, terutama dalam pengembangan aspek intelektual, emosional, kreativitas, dan spiritual siswa yang dilakukan secara integral, serta didukung oleh lingkungan madrasah yang kondusif. Wajar, seandainya madrasah menjadi tumpuan harapan masyarakat dalam pengembangan Sumber Daya Masyarakat (SDM) untuk menyongsong era kesemrawutan global.⁸

Dengan penerapan manajemen madrasah telah membuat prosedur birokrasi tidak berbelit-belit (efisiensi administratif), sehingga membuat para pelaksana pendidikan semakin bergairah dalam melaksanakan tugas.

⁷ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 23-24

⁸ E. Mulyasa, *Pedoman Manajemen Berbasis Madrasah*, (Bandung: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam, 2003), hlm. 10

Ketika kita membicarakan persoalan puas dan tidak puas bukan hanya terletak pada sistem yang digunakan pada sebuah lembaga tersebut, akan tetapi banyak faktor lain yang dapat mendukung tercapainya sebuah kepuasan. Diantaranya adalah kinerja SDM yang baik, lingkungan dan ruangan yang nyaman, barang atau produk yang dibutuhkan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau jasa, dll.

Dalam konsep relatif mutu pendidikan biasanya diukur dari sisi pelanggannya baik pelanggan internal (kepala madrasah, guru, staf kependidikan lainnya) maupun eksternal (siswa, orang tua, para pemimpin pemerintahan, pasar kerja, pemerintah, dan masyarakat luas).

Mutu pendidikan jika diukur dari pelanggan eksternal (siswa) selain dilihat hasil prestasi akademiknya yang berupa nilai ujian juga pengaruh hasil pendidikan untuk kehidupan sehari-hari yang mencakup dimensi yang amat jauh, yaitu tanggung jawab sosial, politik, dan budaya.

Jika diukur dari orang tua, para pemimpin pemerintahan, pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas, bahwa pendidikan bermutu bila hasil pendidikan memberikan sumbangan positif kepada orang tua, para pemimpin pemerintahan, pasar kerja, pemerintah, industri, dan masyarakat luas.

Mutu pendidikan jika diukur dari pelanggan internal, bahwa pendidikan bermutu adalah pendidikan yang memungkinkan tenaga pengajar dan staf lainnya mampu berkembang baik secara fisik

(mendapatkan imbalan finansial dan kesejahteraan hidup secara layak) maupun psikis (diberi kesempatan untuk terus belajar dan mengembangkan kemampuan, bakat, dan kreativitasnya). Tenaga pengajar dan staf juga akan merasa puas bila suasana kerja atau budaya kerja di madrasah mendukung.⁹

Berpijak dari teori diatas, MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang merupakan sebuah lembaga pendidikan islam yang memanajemen madrasahny demi tercapainya visi, misi, dan tujuan pendidikan. Meski dalam tata kelola madrasah yang diterapkan, tidak adanya guru atau karyawan lulusan bidang manajemen, akan tetapi telah menarik perhatian masyarakat dari berbagai daerah yang jauh dari lokasi madrasah berada. Dan bahkan rata-rata orang tua yang menyekolahkan putra-putrinya di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang menyekolahkan semua putranya, tidak hanya satu orang putra saja. Ini menyebabkan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Persepsi Tentang Pelaksanaan Manajemen Madrasah terhadap Kepuasan Pengguna di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang”*.

B. Rumusan Masalah

Rumusan Dari latar belakang masalah dan untuk memperoleh pernyataan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

⁹ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 71-72

1. Bagaimana persepsi pelaksanaan manajemen madrasah yang diterapkan di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap persepsi penerapan manajemen madrasah yang diterapkan di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara persepsi tentang pelaksanaan manajemen madrasah terhadap tingkat kepuasan pengguna di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka secara operasional tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis persepsi pelaksanaan manajemen madrasah yang diterapkan di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dengan diterapkannya manajemen madrasah pada MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh persepsi tentang manajemen madrasah yang diterapkan terhadap kepuasan pengguna di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Dari penelitian ini akan menambah ilmu bagi si-peneliti.

2. Penelitian ini menambah wacana keilmuan khususnya kajian pendidikan dalam bidang Kependidikan Islam (KI) dan juga menambah bahan pustaka bagi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Walisongo Semarang.
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian koreksi, dan juga bahan evaluasi kinerja lembaga pendidikan dengan masa datang yang lebih baik.
4. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar kebijakan atau strategi untuk membangun hubungan antara lembaga pendidikan dengan pelanggan atau penggunaanya dalam mencapai kepuasan atas manajemen madrasah yang diterapkan.