

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Persepsi**

###### **a. Pengertian Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Namun proses tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf, dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi. Proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya.<sup>1</sup>

Pada tubuh manusia terdapat lima sistem persepsi yaitu sistem visual indera yang terlibat adalah penglihatan; sistem auditorik indera yang terlibat adalah pendengaran; sistem kimiawi indera yang terlibat adalah pengecap dan penciuman; sistem proprioseptif indera yang terlibat adalah

---

<sup>1</sup>Bimo Walgito, *Psikologi Sosial* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), hlm. 53

indera vestibular (sebagai indera untuk orientasi atau keseimbangan) dan kinestetik (yang terletak di otot, sendi, dan tendon); sistem somatosensorik indera yang terlibat adalah sentuhan, tekanan, hangat, dingin, nyeri (serta kombinasi seperti gatal, geli, dan halus).<sup>2</sup>

Dalam hal ini, seseorang atau orang tua dapat mempersepsikan suatu tata kelola madrasah yang bagus dan diminati untuk menyekolahkan anaknya yaitu dimulai dari gedung atau tata kelola gedung madrasah, kebersihan serta kerapian penataan ruang, dari citra atau nama baik madrasah yang beredar dimasyarakat, dan juga dari bagaimana pelayanan serta keramahan yang diberikan madrasah kepada pengguna pendidikan secara baik.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi adanya persepsi yaitu perhatian yang selektif, yang mana dalam kehidupan manusia setiap saat akan menerima banyak sekali rangsang dari lingkungannya. Meskipun demikian, setiap individu memusatkan perhatiannya pada rangsang-rangsang tertentu saja, tidak harus menanggapi semua rangsang yang diterimanya; Ciri-ciri rangsang, ini berarti rangsang yang bergerak diantara rangsang yang diam akan lebih menarik

---

<sup>2</sup> Abdul Rahman Saleh, dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (dalam perspektif Islam)*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 95-96

perhatian; Nilai dan kebutuhan individu; serta Pengalaman dahulu.<sup>3</sup>

Sesuai dengan penjabaran teori diatas bahwasanya jika dalam pengelolaan madrasah telah mencapai kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, tata kelolanya berbeda dengan madrasah pada umumnya, dapat menciptakan inovasi lain, mempunyai visi dan misi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan juga menghasilkan keluaran yang sesuai dengan visi, misi, serta tujuan pendidikan, maka akan mempengaruhi persepsi pengguna pendidikan terutama orang tua siswa untuk tidak melihat madrasah lain atau tidak menyekolahkan anak-anaknya di madrasah lain yang berkembang di masyarakat, dikarenakan madrasah tersebut mempunyai daya tarik lebih menarik dari pada madrasah lain dan memberikan kepercayaan kepada pengguna pendidikan (orang tua siswa) atau masyarakat untuk menyekolahkan anak-anaknya di madrasah tersebut.

## **2. Manajemen Madrasah**

### **a. Pengertian Manajemen Madrasah**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen

---

<sup>3</sup>Abdul Rahman Shaleh, *Psikologi: Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 128-129

(perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pembinaan) itu sendiri.<sup>4</sup>

Dalam sebuah buku yang ditulis oleh Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung disebutkan bahwa “*Management means organizing, handling, controlling, and directing a particular thing or affair.*”<sup>5</sup> Manajemen berarti mengorganisasikan, mengendalikan, mengontrol, dan pelangsungan sesuatu urusan.

Dalam arti luas, manajemen menunjuk pada rangkaian kegiatan, dari perencanaan akan dilaksanakannya kegiatan sampai penilaiannya. Manajemen dalam arti sempit, terbatas pada inti kegiatan nyata, mengatur atau mengelola kelancaran kegiatannya, mengatur kecekatan personil yang melaksanakan, pengaturan sarana pendukung, pengaturan dana, dan lain-lain, tetapi masih terkait dengan kegiatan nyata yang sedang berlangsung.<sup>6</sup>

Madrasah berasal dari bahasa Arab yang berarti tempat belajar. Padanan kata madrasah dalam bahasa Indonesia adalah sekolah, lebih dikhususkan lagi sekolah-

---

<sup>4</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 14

<sup>5</sup> Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Shariah Prinsiples On Management Inpractice*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), hlm. 2.

<sup>6</sup>Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2009), hlm. 2

sekolah agama Islam.<sup>7</sup> Dalam *Shorter Encyclopedia of Islam*, madrasah diartikan *Name of an institution where the Islamic the sciences are studied*.<sup>8</sup>

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.<sup>9</sup> Maka, perlu adanya manajemen atau pengelolaan. Karena 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. Karena peningkatan kualitas pendidikan bukanlah tugas yang ringan tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi mencakup berbagai persoalan yang sangat rumit dan kompleks, baik yang menyangkut perencanaan,

---

<sup>7</sup> Supiana, *Sistem Pendidikan Madrasah Unggulan di Madrasah Aliyah Negeri Insan Cendekia Tangerang, Madrasah Aliyah Negeri I Bandung dan Madrasah Aliyah Negeri Darussalam Ciamis*, (Bandung: Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI, 2008), hlm. 33

<sup>8</sup>H.A.R. Gibb and H. Kramers, *Shorter Encyclopedia of Islam* (Leiden: E. J. Brill, 1961), hlm. 300

<sup>9</sup> E. Mulyasa, *Pedoman Manajemen Berbasis Madrasah*, (Bandung: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam, 2003), hlm. 10

pendanaan, maupun efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan sistem madrasah.

Menurut Rohiat, bahwa manajemen madrasah merupakan suatu kegiatan yang memiliki nilai filosofi tinggi, dapat mencapai tujuan madrasah secara efektif dan efisien. Pada hakikatnya upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan performansi (kinerja) madrasah dalam pencapaian tujuan-tujuan pendidikan, baik tujuan nasional maupun lokal institusional. Keberhasilan pencapaian tersebut akan tampak dari beberapa faktor sebagai indikator kinerja yang berhasil dicapai oleh madrasah.<sup>10</sup> Kepala madrasah dituntut untuk mampu secara maksimal melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mengelola berbagai aspek komponen madrasah untuk mencapai tujuan madrasah yang telah dirumuskan.<sup>11</sup>

Menurut E. Mulyasa, manajemen madrasah merupakan strategi untuk mewujudkan madrasah yang efektif dan produktif.<sup>12</sup>

Rusman mendefinisikan manajemen madrasah merupakan suatu kegiatan dalam memanfaatkan berbagai

---

<sup>10</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 31

<sup>11</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 31

<sup>12</sup> E. Mulyasa, *Pedoman Manajemen Berbasis Madrasah*, hlm. 13

sumber daya dan berupaya untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.<sup>13</sup>

Jadi pada intinya bahwa manajemen madrasah merupakan suatu proses atau kegiatan dalam memanfaatkan atau mengelola berbagai sumber daya yang ada di madrasah berdasarkan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan serta pembinaan dengan adanya campur tangan kepala madrasah untuk mampu secara maksimal melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mengelola berbagai aspek komponen madrasah, mengatur kecekatan personil, sarana pendukung, dana, dan lain-lain demi kelancaran kegiatan yang dilaksanakan, dan untuk mencapai tujuan madrasah yang telah ditetapkan.

#### **b. Garapan Manajemen Madrasah**

Dalam melaksanakan kegiatannya, madrasah memiliki berbagai garapan. Oleh karena itu, diperlukan keteraturan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut sehingga kegiatan itu termasuk ke dalam bidang garapan yang sesuai.<sup>14</sup> Garapan manajemen madrasah, diantaranya yaitu:

##### 1) Manajemen Kurikulum dan Program Pengajaran.

Manajemen kurikulum dan program pengajaran adalah segenap proses usaha bersama untuk

---

<sup>13</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 122

<sup>14</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, hlm. 21

memperlancar pencapaian tujuan pengajaran dan proses penyelenggaraan kegiatan dibidang pengajaran dengan titik berat pada usaha, meningkatkan kualitas interaksi belajar mengajar,<sup>15</sup> secara efektif dan efisien.

Manajemen kurikulum dan program pengajaran merupakan penentu utama kegiatan madrasah. Berbagai kegiatan yang dilakukan di madrasah mulai dari dibukanya pintu madrasah sampai dengan lonceng pulang. Demikian juga dengan siswa yang mulai masuk madrasah, mereka melakukan kegiatan belajar berdasarkan kurikulum yang berlaku dan selalu disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang.<sup>16</sup> Kurikulum yang dirumuskan harus sesuai dengan filsafat dan cita-cita bangsa, perkembangan siswa, tuntutan, dan kemajuan masyarakat.

Pemahaman tentang konsep dasar manajemen kurikulum merupakan hal penting bagi para kepala madrasah yang kemudian merupakan modal untuk membuat keputusan dalam implementasi kurikulum yang dilakukan oleh guru. Manajemen kurikulum membicarakan pengorganisasian sumber-sumber yang ada

---

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2009), hlm. 131

<sup>16</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, hlm. 21



di madrasah sehingga kegiatan manajemen kurikulum ini dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.<sup>17</sup>

Manajemen kurikulum dan pengajaran merupakan bagian dari garapan manajemen madrasah yang mencakup kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian kurikulum. Perencanaan dan pengembangan kurikulum pada umumnya telah dilakukan oleh Departemen Pendidikan Nasional pada tingkat pusat. Karena itu level madrasah yang paling penting adalah bagaimana merealisasikan dan menyesuaikan kurikulum tersebut dengan kegiatan pembelajaran. Disamping itu, madrasah juga bertugas dan berwenang untuk mengembangkan kurikulum muatan lokal sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan setempat.<sup>18</sup>

Madrasah dapat mengembangkan, namun tidak boleh mengurangi isi kurikulum yang berlaku secara nasional yang dikembangkan oleh Pemerintah Pusat. Madrasah juga diberi kebebasan untuk mengembangkan kurikulum muatan lokal.<sup>19</sup>

Oleh karena itu, dalam implementasinya, madrasah dapat mengembangkan, memperdalam, memperkaya, dan modifikasi tanpa mengurangi isi kurikulum yang berlaku

---

<sup>17</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, hlm. 21-22

<sup>18</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 40

<sup>19</sup> Nurkholis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 45

secara nasional, yaitu dengan melakukan pengembangan indikator-indikatornya, dan bahkan sampai dengan menyusun kurikulum satuan pendidikan. Madrasah berhak mengembangkan kurikulum ke dalam silabus, pemetaan, pengembangan sistem penilaian, dan rencana pelaksanaan pembelajaran. Madrasah dibolehkan memperdalam kurikulum. Artinya, apa yang diajarkan boleh dipertajam dengan aplikasi yang bervariasi. Madrasah juga dibolehkan memperkaya apa yang diajarkan. Artinya, apa yang diajarkan boleh diperluas dari yang harus, seharusnya dan yang dapat diajarkan. Madrasah juga dibolehkan memodifikasi kurikulum. Artinya apa yang diajarkan boleh dikembangkan agar lebih kontekstual, dan selaras dengan karakteristik peserta didik. Selain itu, madrasah juga diberi kebebasan untuk mengembangkan kurikulum muatan lokal.<sup>20</sup>

Jadi, dalam manajemen madrasah dalam manajemen kurikulum dan pengajaran, madrasah diberi kebebasan untuk memodifikasi, memperdalam, mempertajam tanpa mengurangi isi kurikulum yang berlaku secara nasional dan dikembangkan oleh Pemerintah Pusat dengan merealisasikan, menyesuaikan kurikulum tersebut dengan kegiatan pembelajaran serta

---

<sup>20</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, hlm.66

mengembangkan kurikulum muatan lokal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan setempat.

Agar proses belajar-mengajar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta mencapai hasil yang diharapkan, diperlukan kegiatan manajemen program pengajaran. Manajemen atau administrasi pengajaran adalah keseluruhan proses penyelenggaraan kegiatan dibidang pengajaran yang bertujuan agar seluruh kegiatan pengajaran terlaksana secara efektif dan efisien.<sup>21</sup>

Proses belajar-mengajar merupakan kegiatan utama madrasah. Madrasah diberi kebebasan memilih strategi, metode, dan teknik-teknik pembelajaran dan pengajaran yang paling efektif, sesuai dengan karakteristik mata pelajaran, siswa, guru, dan kondisi nyata sumber daya yang tersedia di madrasah. Secara umum, strategi/metode/teknik pembelajaran dan pengajaran yang berpusat pada siswa (*student center*) lebih mampu memberdayakan pembelajaran siswa. Yang dimaksud dengan pembelajaran berpusat pada siswa adalah pembelajaran yang menekankan pada keaktifan belajar siswa, bukan pada keaktifan mengajar guru. Oleh karena itu, cara-cara belajar siswa aktif seperti *active learning*,

---

<sup>21</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 41

*cooperative learning*, dan *quantum learning* perlu diterapkan.<sup>22</sup>

Selain memodifikasi, memperdalam, dan mempertajam kurikulum, madrasah bertugas untuk menciptakan gagasan, ide, pemikiran, strategi/metode/teknik pembelajaran yang dapat membuat siswa belajar, serta pembelajaran yang dapat membelajarkan siswa secara maksimal dengan menekankan keaktifan pada belajar siswa yang sesuai dengan karakteristik pribadi siswa ini merupakan tugas madrasah agar proses pembelajaran mencapai hasil yang diharapkan.

## 2) Manajemen Tenaga Kependidikan.

Manajemen tenaga kependidikan adalah segenap proses penataan yang bersangkutan-paut dengan masalah memperoleh dan menggunakan tenaga kerja untuk dan di madrasah dengan efisien, demi tercapainya tujuan madrasah yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>23</sup> Keberhasilan madrasah dalam mengelola / manajemen madrasah sangat di tentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga kependidikan yang tersedia di madrasah. Manajemen tenaga kependidikan

---

<sup>22</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, hlm. 65

<sup>23</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 215

atau manajemen personalia pendidikan bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan. Sehubungan dengan itu, fungsi personalia yang harus dilaksanakan pimpinan, adalah menarik, mengembangkan, menggaji, dan memotivasi personil guna mencapai tujuan sistem, membantu anggota mencapai posisi dan standar perilaku, memaksimalkan perkembangan karier tenaga kependidikan, serta menyelaraskan tujuan individu dan organisasi.<sup>24</sup>

Pengelolaan ketenagaan, mulai dari analisis kebutuhan, perencanaan, rekrutmen, pengembangan, penghargaan, dan sanksi, hubungan kerja, hingga evaluasi kinerja tenaga kerja madrasah dapat dilakukan oleh madrasah kecuali guru pegawai negeri yang sampai saat ini masih ditangani oleh birokrasi di atasnya.<sup>25</sup>

Jadi, bisa dikatakan bahwa keberhasilan seorang pimpinan dalam memimpin suatu madrasah yang mengelola/manajemen madrasah yaitu dengan mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal, namun tetap dalam kondisi yang menyenangkan, seorang pimpinan

---

<sup>24</sup>E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 42

<sup>25</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 46

juga memotivasi, dapat menggalang kerja sama, membantu anggota mencapai posisi dan standar perilaku, memaksimalkan perkembangan karier tenaga kependidikan, serta menyelaraskan tujuan individu dan organisasi sehingga tercapai tujuan madrasah.

### 3) Manajemen Kesiswaan.

Manajemen Kesiswaan adalah kegiatan pencatatan siswa mulai dari proses penerimaan hingga siswa tersebut lulus dari madrasah disebabkan karena tamat atau sebab lain.<sup>26</sup> Manajemen kesiswaan atau manajemen kemuridan (peserta didik) merupakan salah satu garapan dalam memajemen madrasah. Manajemen kesiswaan adalah penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan peserta didik, mulai masuk sampai dengan keluarnya peserta didik tersebut dari suatu madrasah. Manajemen kesiswaan bukan hanya berbentuk pencatatan data peserta didik, melainkan meliputi aspek yang lebih luas yang secara operasional dapat membantu upaya pertumbuhan dan perkembangan peserta didik melalui proses pendidikan di madrasah.

Manajemen kesiswaan bertujuan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam bidang kesiswaan agar kegiatan pembelajaran di madrasah dapat berjalan lancar, tertib,

---

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 57

dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan madrasah. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, bidang manajemen kesiswaan sedikitnya memiliki tiga tugas utama yang harus diperhatikan, yaitu penerimaan murid baru, kegiatan kemajuan belajar, serta bimbingan dan pembinaan disiplin.<sup>27</sup>

Pelayanan siswa mulai dari penerimaan siswa baru, pengembangan/pembinaan/pembimbingan, penempatan untuk melanjutkan sekolah atau untuk memasuki dunia kerja, hingga pengurusan alumni dari dulu telah didesentralisasikan. Yang diperlukan adalah peningkatan intensitas dan ekstenitasnya.<sup>28</sup>

Secara operasional manajemen kesiswaan dapat membantu upaya pertumbuhan dan perkembangan peserta didik melalui pengembangan /pembinaan /pembimbingan yang dimulai dari penerimaan murid baru, kegiatan kemajuan belajar, bimbingan dan pembinaan disiplin serta penempatan untuk melanjutkan sekolah atau untuk memasuki dunia kerja agar tercapainya proses pendidikan di madrasah dapat berjalan lancar, tertib, dan teratur, serta mencapai tujuan pendidikan madrasah dalam menerapkan manajemen madrasah.

---

<sup>27</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 46

<sup>28</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 46

#### 4) Manajemen Keuangan.

Manajemen Keuangan adalah segenap proses yang meliputi penyusunan anggaran, pembukuan, serta pemeriksaan keuangan,<sup>29</sup> untuk menunjang efektifitas dan efisiensi pengelolaan pendidikan. Hal tersebut dalam implementasi manajemen madrasah, menuntut kemampuan madrasah untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi serta mempertanggung jawabkan pengelolaan dan dana secara transparan kepada masyarakat dan pemerintah. Dalam penyelenggaraan pendidikan, keuangan dan pembiayaan merupakan potensi yang sangat menentukan dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kajian manajemen pendidikan.<sup>30</sup>

Pengelolaan keuangan, terutama pengalokasian/ penggunaan uang sudah sepantasnya dilakukan oleh madrasah. Hal ini juga didasari oleh kenyataan bahwa madrasahlah yang paling memahami kebutuhannya sehingga desentralisasi pengalokasian/ penggunaan uang sudah seharusnya dilimpahkan ke madrasah. Madrasah juga diberi kebebasan untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang menghasilkan pendapatan (*income generating*

---

<sup>29</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 317

<sup>30</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm.47



*activities*) sehingga sumber keuangan tidak semata-mata tergantung pada pemerintah.<sup>31</sup>

Komponen keuangan dan pembiayaan pada suatu madrasah merupakan komponen produksi yang menentukan terlaksananya kegiatan-kegiatan proses belajar-mengajar di madrasah bersama komponen-komponen lain. Dengan kata lain setiap kegiatan yang dilakukan madrasah memerlukan biaya, baik itu disadari maupun tidak disadari. Komponen keuangan dan pembiayaan ini perlu dikelola sebaik-baiknya, agar dana-dana yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan. Hal ini penting, terutama dalam rangka manajemen madrasah, yang memberikan kewenangan kepada madrasah untuk mencari dan memanfaatkan berbagai sumber dana sesuai dengan keperluan masing-masing madrasah karena pada umumnya dunia pendidikan selalu dihadapkan pada masalah keterbatasan dana. Sumber keuangan dan pembiayaan pada suatu madrasah secara garis besar dapat dikelompokkan atas tiga sumber, yaitu (1) pemerintah, baik pemerintah pusat, daerah, maupun kedua-duanya, yang bersifat umum atau khusus dan diperuntukkan bagi

---

<sup>31</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah; Teori Dasar dan Praktik*, hlm. 66

kepentingan pendidikan; (2) orang tua atau peserta didik; (3) masyarakat, baik mengikat maupun tidak mengikat.<sup>32</sup>

Manajemen keuangan yang diterapkan dalam mengelola/manajemen madrasah merupakan bagian yang amat penting, karena setiap kegiatan membutuhkan dana, berkaitan dengan penganggaran, disadari sepenuhnya bahwa operasi institusi pendidikan madrasah belum didukung oleh pendanaan yang memadai, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Untuk itu, madrasah perlu memanajemen keuangan dengan baik, agar dapat berlangsungnya kegiatan pendidikan yang sesuai standar nasional pendidikan secara teratur dan berkelanjutan.

#### 5) Manajemen Sarana dan Prasarana.

Manajemen Sarana dan Prasarana adalah segenap proses penataan yang bersangkutan-paut dengan pengadaan. Pendayagunaan dan pengelolaan sarana pendidikan agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.<sup>33</sup> Sarana pendidikan merupakan sarana penunjang bagi proses belajar mengajar,<sup>34</sup> seperti gedung, ruang kelas, meja kursi, serta alat-alat dan media pengajaran. sedangkan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang

---

<sup>32</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 47-48.

<sup>33</sup> Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 273

<sup>34</sup> Suharimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, hlm. 273

secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman madrasah jalan menuju madrasah.

Manajemen sarana dan prasarana pendidikan bertugas mengatur dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berarti pada jalannya proses pendidikan.<sup>35</sup>

Manajemen sarana dan prasarana seharusnya dilakukan oleh madrasah mulai dari pengadaan, pemeliharaan dan perbaikan hingga pengembangannya. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa madrasahlah yang paling mengetahui kebutuhan fasilitas baik kecukupan, kesesuaian dan kemutakhirannya terutama fasilitas yang sangat erat kaitannya secara langsung dengan proses belajar-mengajar.<sup>36</sup>

Dalam garapan manajemen madrasah, setidaknya madrasah dalam mengelola sarana dan prasarana diharapkan dapat menciptakan suatu kondisi yang menyenangkan dan sesuai dengan kebutuhan fasilitas agar proses jalannya pembelajaran berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan pendidikan.

---

<sup>35</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 49-50

<sup>36</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 46

6) Manajemen Hubungan Masyarakat.

Hubungan masyarakat (humas) merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, *goodwill*, kepercayaan, serta penghargaan dari publik atau suatu badan khususnya dan masyarakat umumnya. Dengan makna yang luas ini, hubungan antara madrasah dan masyarakat merupakan suatu langkah konkret dalam menyebarkan informasi dan memberikan penerangan-penerangan untuk menciptakan pemahaman yang sebaik-baiknya dikalangan masyarakat luas mengenai tugas-tugas dan fungsi yang diemban organisasi kerja tersebut.<sup>37</sup>

Hubungan madrasah dengan masyarakat pada hakikatnya merupakan suatu sarana yang sangat berperan dalam membina dan mengembangkan pertumbuhan pribadi peserta didik di madrasah. Dalam hal ini, madrasah sebagai sistem sosial merupakan bagian integral dari sistem sosial yang lebih besar, yaitu masyarakat. Madrasah dan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat dalam mencapai tujuan madrasah atau pendidikan secara efektif dan efisien. Sebaliknya madrasah juga harus menunjang pencapaian tujuan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan pendidikan. Oleh karena itu, madrasah berkewajiban

---

<sup>37</sup>Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, hlm. 106

untuk memberi penerangan tentang tujuan-tujuan, program-program, kebutuhan, serta keadaan masyarakat. Sebaliknya, madrasah juga harus mengetahui dengan jelas apa kebutuhan, harapan, dan tuntutan masyarakat, terutama terhadap madrasah. Dengan perkataan lain, antara madrasah dan masyarakat harus dibangun suatu hubungan yang harmonis.

Hubungan madrasah dengan masyarakat bertujuan antara lain untuk (1) memajukan kualitas pembelajaran, dan pertumbuhan anak; (2) memperkuat tujuan serta meningkatkan kualitas hidup dan penghidupan masyarakat; dan (3) menggairahkan masyarakat untuk menjalin hubungan dengan madrasah. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, banyak cara yang bisa dilakukan oleh madrasah dalam menarik simpati masyarakat terhadap madrasah dan menjalin hubungan yang harmonis antara madrasah dan masyarakat.<sup>38</sup>

Dengan adanya hubungan yang harmonis dengan masyarakat, maka masyarakat akan merasa memiliki terhadap madrasah tersebut, selain itu keterlibatan masyarakat terhadap madrasah, secara langsung dapat membuat madrasah mencapai tujuan pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

---

<sup>38</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 50

## 7) Manajemen Pelayanan Khusus.

Manajemen layanan khusus meliputi manajemen perpustakaan, kesehatan, dan keamanan madrasah. Manajemen komponen-komponen tersebut merupakan bagian penting dari garapan manajemen madrasah yang efektif dan efisien.<sup>39</sup>

Perpustakaan seharusnya dapat menjadi denyut jantung madrasah yang menggerakkan seluruh kegiatan interaksi edukatif di madrasah. Dalam meningkatkan kompetensinya, guru harus sering keluar masuk perpustakaan madrasah untuk mencari sumber belajar yang diperlukan. Fungsi perpustakaan itu sendiri melalui bahan koleksinya, perpustakaan madrasah melaksanakan fungsi edukasi, yakni untuk menambah pengetahuan (*knowledge's*), membentuk sikap mental (*attitude*), dan meningkatkan ketrampilan (*skills*) bagi para pembacanya. Selain itu fungsi dari perpustakaan yaitu informatif, administratif, dan fungsi rekreatif.<sup>40</sup>

Perpustakaan yang lengkap dan dikelola dengan baik memungkinkan peserta didik untuk lebih mengembalikan dan mendalami pengetahuan yang diperolehnya di kelas melalui belajar mandiri, baik pada waktu-waktu kosong di madrasah maupun di rumah. Disamping itu, juga

---

<sup>39</sup>E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 52

<sup>40</sup>Suparlan, *Membangun Sekolah Efektif*, hlm. 165-169

memungkinkan guru untuk mengembangkan pengetahuan secara mandiri, dan juga dapat mengajar dengan metode bervariasi, misalnya belajar individual.

Manajemen pelayanan khusus lain adalah layanan kesehatan dan keamanan. Madrasah sebagai satuan pendidikan yang bertugas dan bertanggung jawab melaksanakan proses pembelajaran, tidak hanya bertugas mengembangkan ilmu pengetahuan, ketrampilan, dan sikap saja, tetapi harus menjaga dan meningkatkan kesehatan jasmani dan rohani peserta didik.<sup>41</sup>

Lingkungan madrasah yang aman dan tertib, optimisme dan harapan yang tinggi dari warga madrasah, kesehatan madrasah dan kegiatan-kegiatan yang terpusat pada siswa adalah contoh pelayanan khusus yang dapat menumbuhkan semangat belajar siswa.<sup>42</sup>

Untuk kepentingan tersebut, di madrasah-madrasah dikembangkan program pendidikan jasmani dan kesehatan, menyediakan pelayanan kesehatan melalui usaha kesehatan sekolah (UKS), dan berusaha meningkatkan program dan pelayanan melalui kerja sama dengan unit-unit dinas kesehatan setempat.

Di samping itu, madrasah juga perlu memberikan pelayanan keamanan kepada peserta didik dan para

---

<sup>41</sup>E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 52

<sup>42</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm.47

pegawai yang ada di madrasah agar mereka dapat belajar dan melaksanakan tugas dengan tenang dan nyaman.<sup>43</sup>

Dengan adanya manajemen pelayanan khusus yang diterapkan, maka akan menumbuhkan rasa semangat belajar bagi para siswa, serta terciptanya rasa aman, tenang, nyaman dan terjaganya kesehatan jasmani dan rohani bagi para siswa, guru, maupun para staf karyawan madrasah sehingga tujuan pendidikan yang diharapkan dapat tercapai.

### **3. Kepuasan Pengguna/Pelanggan (Orang Tua Siswa)**

Kata “kepuasan” atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *satis* yang artinya cukup baik, memadai dan *facio* yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah “kepuasan pelanggan” lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Kepuasan pelanggan merupakan fokus dari proses manajemen yang berorientasi pada konsumen. Bahkan, dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Kepuasan pelanggan juga merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

---

<sup>43</sup> E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm. 52-53



membandingkan antara kinerja atau hasil dengan apa yang diharapkan.<sup>44</sup>

Ini sejalan dengan definisi kepuasan menurut Kotler, *Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation.* Arti dari definisi tersebut, bahwasanya kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka.<sup>45</sup> Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>46</sup>

Dalam sebuah buku yang ditulis oleh Abdul Hadi dan Nurhayati, bahwa suatu produk dan lulusan bermutu, memungkinkan para pengguna produk terlebih orang tua siswa dan lulusan dari lembaga pendidikan memperoleh kepuasan. Jika

---

<sup>44</sup>Imam Syaukani, *Kepuasan Jama'ah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H / 2009M*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011), hlm. 9-10

<sup>45</sup> Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997), Ninth Edition, hlm. 40

<sup>46</sup>Imam Syaukani, *Kepuasan Jama'ah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H / 2009M*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011), hlm. 10

pengguna puas, mereka akan setia menggunakan produk dan lulusan lembaga pendidikan tersebut. Jika para konsumen dari produk dan lulusan institusi pendidikan semakin setia, suatu perusahaan dan lembaga pendidikan akan menjadi komparatif dan kompetitif untuk eksis dan solid dalam memproduksi bagi perusahaan dan dalam menyelenggarakan proses pendidikan bagi institusi pendidikan.<sup>47</sup>

Satu hal yang bisa kita yakini adalah kepuasan pelanggan pendidikan atau orang tua siswa merupakan suatu hal yang membedakan antara yang baik dan yang sebaliknya. Bertolak dari kenyataan tersebut, kepuasan pelanggan dalam pendidikan atau orang tua siswa merupakan hal yang membedakan antara kesuksesan dan kegagalan. Sehingga, jelas sekali kepuasan pengguna pendidikan atau orang tua siswa merupakan masalah pokok yang akan menjamin perkembangan madrasah dalam meraih status ditengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang kian keras.

Sesungguhnya, ada banyak sumber kepuasan pengguna atau orang tua siswa dalam menggunakan jasa lembaga pendidikan (madrasah), misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir,

---

<sup>47</sup>Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 86-87

kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

Menurut Edward Sallis, mencapai kepuasan pelanggan pendidikan atau orang tua siswa meniscayakan sebuah langkah awal yang lebih serius. Lembaga-lembaga pendidikan yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia kepuasan pelanggan berakar dari mendengar terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan pendidikan atau orang tua siswa (klien). Meraih kepuasan pelanggan melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memosisikan pelanggan secara tepat dan proporsional agar kepuasan pelanggan tersebut bisa dicapai.<sup>48</sup>

Keahlian karyawan, guru dan kepala sekolah sangat terkesan bagi langganan terutama orang tua siswa dalam memberi layanan yang sangat memuaskan. Karyawan, guru dan kepala sekolah betul-betul memperhatikan keinginan, menghormati langganan secara spontan bersahabat. Layanan ini akan menimbulkan kesan mendalam dan kepuasan dihati orang tua siswa selaku konsumen jasa pendidikan. Konsumen pendidikan (orang tua siswa) yang puas akan memberi tahu teman-temannya sehingga dia seakan-akan mempromosikan lembaga pendidikan tersebut.

---

<sup>48</sup>Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), hlm. 30-32

Dalam interaksi antara karyawan, guru dan kepala sekolah dengan konsumen pendidikan (orang tua siswa) maka perlu dijaga, diingat apa-apa yang telah dijanjikan kepada calon konsumen, jangan sampai janji dilanggar, jangan sampai menjadi isapan jempol belaka, tak ada buktinya. Jika ini terjadi maka akan muncul kekecewaan luar biasa dari konsumen pendidikan (orang tua siswa) dan akan berakibat fatal terhadap lembaga pendidikannya.<sup>49</sup>

Apabila pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pengguna pendidikan (orang tua siswa), maka ia akan merasa puas. Kepuasan pengguna pendidikan (orang tua siswa) merupakan suatu sikap positif pengguna pendidikan (orang tua siswa) terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya.<sup>50</sup> Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan, maka pengguna pendidikan akan merasa puas, dan

---

<sup>49</sup>Fahrurrozi, *Strategi Pemasaran Jasa dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan Islam*, (Semarang, 2012), hlm. 27-28

<sup>50</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 33

jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka pengguna pendidikan akan merasa tidak puas.

Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna pendidikan terutama orang tua siswa diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima tidak memuaskan, perilaku personil madrasah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan madrasah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler madrasah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah.

Kepuasan pengguna pendidikan (orang tua siswa) sangat tergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap madrasah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan supaya anaknya dapat berprestasi serta melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, adanya kualitas layanan madrasah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Persepsi pengguna pendidikan (orang tua siswa) terhadap madrasah yang dapat menimbulkan kepuasan terdiri atas delapan hal, yaitu guru, kinerja madrasah, aktifitas siswa, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan, bangunan madrasah, komunikasi, dan teman madrasah.

Pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan pengguna pendidikan (orang tua siswa)

adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar-mengajar di dalam kelas.<sup>51</sup>

Dalam buku yang dituliskan oleh Popi Sopiadin, dalam menentukan mutu pelayanan dalam bidang jasa yang diberikan oleh madrasah, terdapat 5 faktor indikator kepuasan pengguna pendidikan yaitu: *Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati, dan Berwujud*.<sup>52</sup>

#### 1) Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan.<sup>53</sup> Yang berhubungan dengan keandalan yaitu kemampuan guru dalam memberikan pelayanan, proses belajar mengajar yang bermutu sesuai dengan yang dijanjikan, konsisten, serta madrasah mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa.<sup>54</sup>

Dilihat dari hasil pendidikan, mutu pendidikan dipandang berkualitas jika mampu melahirkan keunggulan akademis dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus

---

<sup>51</sup>Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 33-34

<sup>52</sup>Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 40-42

<sup>53</sup> Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, hlm. 129

<sup>54</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 40

untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.<sup>55</sup>

2) Daya tanggap

Daya tanggap yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.<sup>56</sup> Yang berhubungan dengan daya tanggap yaitu kesediaan personil madrasah untuk mendengar dan mengatasi keluhan siswa yang berhubungan dengan masalah madrasah yang menyangkut masalah belajar-mengajar ataupun masalah pribadi.<sup>57</sup>

3) Kepastian

Kepastian atas layanan madrasah yaitu suatu layanan yang diberikan kepada siswa tidak dapat terlepas dari kemampuan personil madrasah, terutama guru, untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji madrasah terhadap siswa disamping oleh layanan-layanan lainnya.<sup>58</sup>

Yang mencakup kepastian yaitu pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, memiliki sifat dapat dipercaya, serta bebas dari bahaya dan

---

<sup>55</sup> Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, hlm. 125

<sup>56</sup> Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, hlm. 129

<sup>57</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 40

<sup>58</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 41

keragu-raguan, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 28 Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 yang berisi: “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademis dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”<sup>59</sup>

#### 4) Empati

Empati yaitu kepekaan tajam yang dimiliki personil madrasah dalam memahami siswa dengan cara mengindera perasaan siswa, memperhatikan kepentingan siswa, mengantisipasi, mengembangkan potensi dan kemampuan siswa serta memenuhi kebutuhan siswa.<sup>60</sup>

Yang berhubungan dengan empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dengan siswa, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan siswanya.<sup>61</sup>

#### 5) Berwujud

Berwujud yaitu berhubungan dengan aspek fisik madrasah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi: bangunan, kebersihan lingkungan,

---

<sup>59</sup> Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, hlm. 130

<sup>60</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 42

<sup>61</sup> Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, hlm. 130



taman, laboratorium, perpustakaan dan fasilitas-fasilitas madrasah lainnya.<sup>62</sup>

Jika sarana dan prasarana belajar tersedia dalam kondisi layak pakai dan bervariasi sesuai kebutuhan, serta alat peraga dan media belajar disiapkan sesuai kebutuhan,<sup>63</sup> akan mempengaruhi suasana yang mendukung proses pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan prestasi siswa.

Hal terpenting dari kepuasan pengguna pendidikan adalah dampak dari ketercapaian kepuasan yang dirasakan oleh pengguna pendidikan atas layanan pendidikan yang diberikan oleh madrasah karena dengan tercapainya kepuasan pengguna pendidikan maka dapat meningkatkan kinerja belajar siswa sehingga akan dapat mencapai prestasi belajar tinggi yang menyebabkan orang tua siswa percaya, dan puas menyekolahkan putra-putrinya di lembaga pendidikan tersebut.<sup>64</sup>

Bukti rasa puas dari pengguna pendidikan yaitu kesetiaan para pengguna pendidikan dalam menggunakan suatu lembaga pendidikan, mempromosikan lembaga pendidikan tersebut kepada khalayak umum, serta kepercayaan dan keterlibatan terhadap madrasah dalam mencapai tujuan pendidikan. Dengan mendengar, memahami, mengatasi, memperhatikan, mencari

---

<sup>62</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 42

<sup>63</sup> Umarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, hlm. 133

<sup>64</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm. 40-42

solusi setiap permasalahan yang dialami, dan memberi layanan pendidikan dengan baik sesuai harapan, maka akan tercipta rasa puas yang mendalam dihati pengguna pendidikan.

#### **4. Pengaruh Persepsi Manajemen Madrasah terhadap Kepuasan Pengguna (Orang Tua Siswa )**

Dalam perspektif makro banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pendidikan khususnya orang tua siswa, diantaranya faktor kurikulum, kebijakan pendidikan, fasilitas pendidikan, aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pendidikan, khususnya dalam kegiatan proses belajar mengajar di kelas, di laboratorium, dan kancah belajar lainnya melalui fasilitas Internet, aplikasi metode, strategi, dan pendekatan pendidikan yang mutakhir dan modern, metode evaluasi pendidikan yang tepat, biaya pendidikan yang memadai, manajemen pendidikan yang dilaksanakan secara profesional, sumber daya manusia para pelaku pendidikan yang terlatih, berpengetahuan, berpengalaman, dan profesional. Juga sangat penting adanya standar nasional pendidikan yang menjadi norma acuan dalam penyelenggaraan pendidikan nasional yang mencakup standar: isi, proses, kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, pembiayaan dan standar penilaian pendidikan sesuai dalam Peraturan Pemerintah Republik

Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.<sup>65</sup>

Dalam rangka untuk mengatasi berbagai masalah pendidikan di Indonesia, pemerintah telah melakukan berbagai inovasi di bidang pendidikan, misalnya kebijakan otonomi pendidikan, manajemen berbasis madrasah, lahirnya Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional nomor 20 tahun 2003, Undang-undang nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen , peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, dan sosialisasi KTSP jenjang pendidikan dasar dan menengah.<sup>66</sup>

Manajemen madrasah merupakan kegiatan yang ada di madrasah, baik yang berkenaan dengan manajemen pembelajaran, tenaga kependidikan, prasarana dan sarana, keuangan, hubungan madrasah dengan masyarakat maupun layanan khusus pendidikan, semua diarahkan agar peserta didik mendapatkan layanan pendidikan yang andal dan bermutu.<sup>67</sup>

Manajemen madrasah merupakan suatu kegiatan dan proses pada madrasah dalam mengelola dan menentukan kebijakan madrasah dalam rangka meningkatkan mutu, efisiensi, dan pemerataan pendidikan agar dapat mengakomodasi keinginan

---

<sup>65</sup>Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 2-3

<sup>66</sup>Abdul Hadis dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, hlm. 71

<sup>67</sup>Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 1

masyarakat setempat serta menjalin kerja sama yang erat antara madrasah, masyarakat, dan pemerintah.

Upaya peningkatan mutu pendidikan dilakukan dengan menetapkan tujuan dan standar kompetensi pendidikan, yaitu melalui konsensus nasional antara pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat. Standar kompetensi yang mungkin akan berbeda antar madrasah atau antar daerah akan menghasilkan standar kompetensi nasional dalam tingkatan standar minimal, normal (*mainstream*), unggulan. Peningkatan efisiensi pengelolaan pendidikan mengarah pada pengelolaan pendidikan yang ada di madrasah, dengan memberi kepercayaan yang lebih luas kepada madrasah untuk mengoptimalkan sumber daya yang tersedia bagi tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan. Peningkatan relevansi pendidikan mengarah pada pendidikan berbasis masyarakat. Peningkatan peran serta orang tua dan masyarakat pada level kebijakan (pengambilan keputusan) dan level operasional melalui komite (dewan) madrasah. Komite ini terdiri atas kepala madrasah, guru senior, wakil orang tua, tokoh masyarakat, dan perwakilan siswa. Peran komite meliputi perencanaan, implementasi, monitoring, serta evaluasi program kerja madrasah. Pemerataan pelayanan pendidikan mengarah pada pendidikan yang berkeadilan. Hal ini berkenaan dengan penerapan formula pembiayaan pendidikan yang adil dan transparan, upaya pemerataan mutu pendidikan dengan adanya

standar kompetensi minimal, serta pemerataan pelayanan pendidikan bagi siswa pada semua lapisan masyarakat.<sup>68</sup>

Sejalan dengan penerapan manajemen madrasah yang melibatkan stake holder atau pengguna pendidikan dalam memutuskan keputusan, siswa termotivasi serta merasa senang dengan pelaksanaan proses belajar yang diterapkan oleh pihak madrasah (MI) yang sesuai dengan harapan siswa (seperti proses belajar yang terfokus kepada siswa, penilaian hasil belajar yang objektif, metode belajar mengajar yang diajarkan sesuai dan dapat diterima oleh siswa); adanya fungsi-fungsi pendukung pembelajaran yang disediakan oleh pihak madrasah kepada siswa (seperti perpustakaan yang menyediakan sumber-sumber belajar yang dibutuhkan oleh siswa, laboratorium, sarana olahraga dan seni, bangunan yang nyaman untuk belajar, program kegiatan ekstrakurikuler madrasah, kurikulum yang dapat memberikan kesempatan sukses untuk semua siswa yang berorientasi tidak hanya sukses dalam bidang akademik saja, tetapi juga bidang non-akademik, serta evaluasi yang menilai kemampuan kognitif dan menggunakan beberapa penilaian yang mendorong refleksi siswa, inkuiri kritis, pemecahan masalah dan penilaian yang memvalidasi intelegensi siswa yang berbeda, serta kekuatan siswa yang dapat menunjang bidang akademik maupun non-akademik); hubungan yang baik antara guru, kepala madrasah dan staf madrasah kepada siswa serta layanan pendidikan yang

---

<sup>68</sup>E. Mulyasa, “*Manajemen Berbasis Sekolah*”, hlm. 6-11

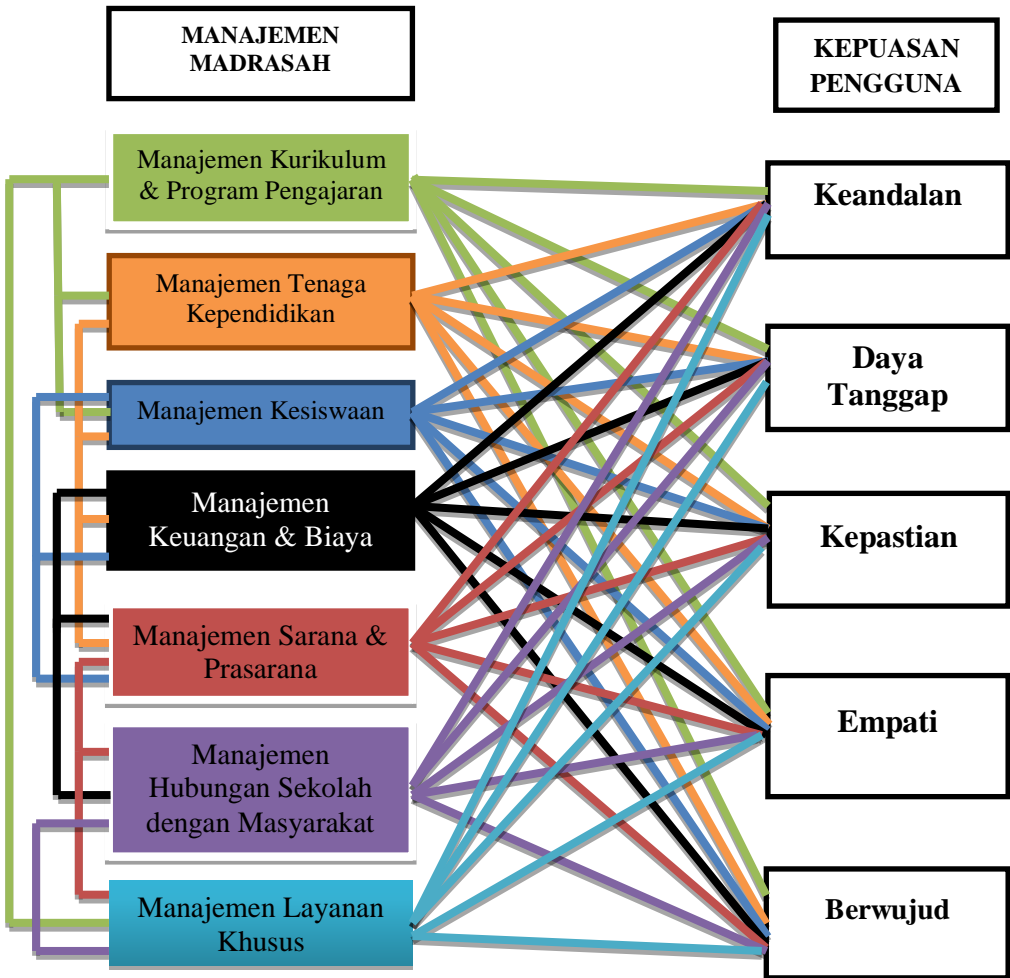
diterima siswa sesuai harapan dapat berdampak pada kesuksesan siswa dalam belajar, meningkatkan prestasi belajar siswa sesuai dengan tujuan pendidikan, sehingga menimbulkan kesan mendalam dan kepuasan dihati orang tua siswa dalam menyekolahkan anaknya. Di madrasah tersebut dengan begitu dapat meningkatkan partisipasi orang tua dalam memberikan bantuan baik berupa tenaga, pikiran, sarana dan prasarana demi tercapainya tujuan madrasah serta meningkatkan mutu madrasah.<sup>69</sup>

Secara singkat hubungan manajemen madrasah dengan kepuasan pengguna pendidikan (baik siswa maupun orang tua siswa) dapat dilukiskan dalam skema berikut:

---

<sup>69</sup>Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm, 40-42

Skema 1. Hubungan Persepsi tentang Manajemen Madrasah dengan Kepuasan Pengguna Pendidikan (Orang Tua Siswa)



Dalam skema di atas dijelaskan hubungan antara manajemen madrasah dengan kepuasan pengguna pendidikan, yang dalam hal ini terdapat keterkaitan antara tiap-tiap komponen dari manajemen madrasah. Seperti halnya, dalam pembahasan manajemen kurikulum dan program pengajaran yang mempunyai kaitan dengan manajemen kependidikan, kesiswaan dan layanan khusus. Karena dari tiap-tiap tugas manajemen tersebut saling melengkapi antara satu dengan yang lainnya. Ini dijelaskan, bahwasanya manajemen kurikulum merupakan suatu manajemen yang memiliki tugas dalam mengatur semua kegiatan pendidikan yang dapat menunjang jalannya proses pembelajaran, baik itu pengaturan struktur program penyusunan jadwal pelajaran, penyusunan kalender pendidikan, pembagian tugas guru, pengaturan atau penempatan siswa dalam kelas, dan penyusunan rencana mengajar.

Selanjutnya dari pembahasan manajemen tenaga kependidikan yaitu berkaitan erat dengan manajemen keuangan dan pembiayaan serta manajemen sarana dan prasarana. Untuk pembahasan manajemen kesiswaan berkaitan dengan manajemen keuangan dan biaya dengan manajemen sarana dan prasarana. Pembahasan tentang manajemen sarana dan prasarana berkaitan dengan manajemen humas dan manajemen layanan khusus. Sedangkan manajemen humas berkaitan dengan manajemen layanan khusus.



Agar terciptanya kepuasan pengguna pendidikan, maka tujuh garapan manajemen madrasah yang meliputi: manajemen kurikulum dan program pengajaran; manajemen tenaga kependidikan; manajemen kesiswaan; manajemen keuangan & biaya; manajemen sarana dan prasarana; manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat; serta manajemen layanan khusus harus mampu memenuhi kriteria atau standar kepuasan pengguna pendidikan yaitu: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud. Jadi, jika hal tersebut bisa terpenuhi secara optimal maka akan menumbuhkan kepuasan pengguna pendidikan secara maksimal. Selain itu, setelah pengguna merasakan kepuasan terhadap suatu lembaga pendidikan, maka hal itu juga akan membuat pengguna pendidikan mempromosikan lembaga pendidikan tersebut kepada khalayak umum, serta menumbuhkan kepercayaan dan juga menumbuhkan rasa memiliki terhadap lembaga pendidikan yang terwujud dalam keterlibatan antara pengguna pendidikan terhadap lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan.

## **B. Kajian Pustaka**

Sebagai acuan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa kajian pustaka sebagai landasan berpikir, kajian pustaka yang penulis gunakan adalah beberapa hasil penelitian skripsi. Selain itu kajian pustaka ini digunakan sebagai bahan pertimbangan baik mengenai kekurangan maupun kelebihan yang sudah ada sebelumnya.

Kajian pustaka mempunyai andil besar dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya mengenai teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah. Beberapa kajian pustaka tersebut diantaranya adalah :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mutiah dengan NIM. 3199196 tentang “Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (Studi di SMU Muhammadiyah I Simo Boyolali)”. Hasil penelitian ini mengungkapkan tentang penerapan manajemen berbasis madrasah di SMU Muhammadiyah I Simo Boyolali dengan kurikulum yang sesuai dengan pemerintah dan dengan tambahan kurikulum ciri khusus kemuhammadiyahahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas keislaman, mempunyai program unggulan yang bersifat ekstrakurikuler dan ekstrakurikuler lainnya untuk dapat mendongkrak nilai NEM minimal 7. Partisipasi masyarakat yang diberikan kepada SMU Muhammadiyah I Simo Boyolali yaitu berupa tenaga, pikiran, serta sarana dan prasarana yang mendukung jalannya penerapan manajemen berbasis sekolah sehingga meningkatkan mutu pendidikan di SMU Muhammadiyah I Simo Boyolali.

Keterkaitan penelitian dengan penelitian tentang “Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (Studi di SMU Muhammadiyah I Simo Boyolali)” adalah tentang pelaksanaan manajemen sekolah atau madrasah yang diterapkan di sekolah

demi meningkatkan kualitas, mutu madrasah, siswa, guru, maupun tenaga kependidikan, staf karyawan itu sendiri.<sup>70</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi dengan NIM. 3105303 tentang “Pengaruh Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta Semarang Tahun Ajaran 2009-2010”. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada orang tua, SMA Semesta Semarang memberikan pelayanan melalui tiga cara yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan dan pelayanan dengan perbuatan, adapun dimensi pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati karena semakin baik pelayanan yang ada pada lembaga pendidikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa untuk menjamin kerjasama, partisipasi dan keterlibatan orang tua siswa dalam mencapai tujuan yang direncanakan sehingga dapat memperkuat pihak lembaga sekolah dengan orang tua siswa (mempertahankan kepercayaan) dan juga dapat meningkatkan mutu pendidikan madrasah.

Keterkaitan penelitian dengan penelitian tentang “Pengaruh Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta Semarang Tahun Ajaran 2009-2010” adalah tentang pelayanan pendidikan yang

---

<sup>70</sup>Muti'ah, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (Studi di SMU Muhammadiyah I Simo Boyolali)*”, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, 2004), hlm. 52

diberikan sekolah atau madrasah kepada orang tua siswa sehingga dapat memberikan kepercayaan, rasa puas terhadap madrasah sehingga terjalin kerjasama, partisipasi, dan keterlibatan orang tua siswa dalam mencapai dan meningkatkan mutu pendidikan madrasah yang diharapkan itu sendiri.<sup>71</sup>

3. Penelitian yang dilakukan Tuti Alawiyah dengan NIM. 3101187 tentang “Studi Komparasi antara Prestasi Belajar PAI Siswa Sebelum dan Sesudah Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah di MTsN Model Babakan-Tegal Tahun 2005/2006”. Hasil penelitian ini mengungkapkan tentang kemampuan belajar pendidikan Agama Islam di MTsN Model Babakan sebelum diterapkannya manajemen berbasis sekolah hasil belajar siswa yaitu kurang baik, sedangkan dengan diterapkannya manajemen berbasis sekolah hasil prestasi belajar siswa menjadi meningkat, ini dikarenakan dalam menerapkan manajemen berbasis sekolah proses belajar mengajar menggunakan beberapa metode pembelajaran yang lebih bervariasi sehingga siswa tidak jenuh dan bosan mengakibatkan prestasi belajar siswa menjadi meningkat.

Keterkaitan penelitian dengan penelitian tentang “Studi Komparasi antara Prestasi Belajar PAI Siswa Sebelum dan Sesudah Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah di MTsN

---

<sup>71</sup>Wahyudi, “*Pengaruh Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta Semarang Tahun Ajaran 2009-2010*”, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, 2010), hlm. 52

Model Babakan-Tegal Tahun 2005/2006” adalah tentang keuntungan diterapkannya manajemen berbasis madrasah dalam mengelola atau memajemen madrasah sehingga dapat meningkatkan hasil prestasi belajar siswa yang meningkat.<sup>72</sup>

4. Penelitian Awwalina Nur Arofah dengan NIM. 3100092 tentang, “Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah di SMAN I Jepara”. Hasil penelitian ini mengungkapkan tentang manajemen berbasis sekolah merupakan model manajemen yang memberikan otonomi lebih besar kepada sekolah dan mendorong pengambilan keputusan partisipatif yang melibatkan secara langsung semua warga sekolah (Guru, Siswa, Kepala Sekolah, Karyawan, Orang Tua Siswa, dan Masyarakat) untuk meningkatkan mutu sekolah berdasarkan kebijakan pendidikan nasional. Sekolah memiliki kewenangan lebih besar dalam mengelola sekolah, sehingga madrasah lebih mandiri, sehingga sekolah dapat mengembangkan program-program tertentu yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan potensi yang dimilikinya untuk memperbaiki kualitas pendidikan dengan mengacu pada perbaikan mutu yang berkelanjutan, kreatifitas dan produktifitasnya. Dalam pelaksanaan manajemen berbasis sekolah di SMAN I Jepara terdapat sarana dan prasarana; Ekstrakurikuler yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan

---

<sup>72</sup>Tuti Alawiyah, “*Studi Komparasi antara Prestasi Belajar PAI Sebelum dan Sesudah Penerapan Manajemen Berbasis Sekolah di MTs N Model Babakan-Tegal Tahun Ajaran 2005/2006*”, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, 2005), hlm. 50

kuantitas pendidikan; Adanya kegiatan-kegiatan masyarakat atau tokoh masyarakat dan dibentuknya komite madrasah; Input pendidikan, proses belajar mengajar dan output pendidikan yang selalu berkesinambungan serta hasil yang memuaskan sesuai dengan yang diinginkan merupakan penunjang bagi terlaksananya manajemen berbasis sekolah. Kendala yang dihadapi di SMAN I Jepara yaitu kurangnya partisipasi masyarakat yang perlu ditingkatkan, kurangnya kompetensi kepala madrasah dan para guru, serta kurangnya pendapatan daerah dan orang tua.

Keterkaitan penelitian dengan penelitian tentang “Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah di SMAN I Jepara” adalah tentang pelaksanaan manajemen berbasis sekolah yang diterapkan di sekolah dengan mengembangkan program-program tertentu yang lebih sesuai dengan kebutuhan, potensi yang dimiliki pihak sekolah sesuai dengan kebutuhan masyarakat demi memperbaiki kualitas pendidikan yang mengacu pada perbaikan mutu yang berkelanjutan, kreatifitas dan produktifitasnya.<sup>73</sup>

Dari keempat kajian pustaka tersebut menjelaskan bahwa dalam pengelolaan sekolah/madrasah, penerapan manajemen madrasah merupakan pengelolaan yang memberikan otonomi lebih

---

<sup>73</sup>Awwalina Nur Arofah, *“Implementasi Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah di SMAN I Jepara”*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, 2005), hlm. 68-69

besar kepada madrasah sehingga dapat meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan tujuan madrasah yang diharapkan serta partisipasi orang tua siswa dalam memberikan bantuan baik berupa tenaga, pikiran, sarana dan prasarana dalam mendukung jalannya penerapan pengelolaan/manajemen madrasah masih dianggap belum mengulas dan menjelaskan mengenai kepuasan para pengguna pendidikan yaitu orang tua siswa dari diterapkannya manajemen madrasah. Sedangkan penelitian Wahyudi yaitu membahas tentang pelayanan pendidikan yang diberikan sekolah kepada orang tua siswa agar meningkatkan kepercayaan kepada sekolah sehingga tercipta rasa puas terhadap sekolah. Berbeda dengan penelitian yang peneliti teliti karena dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti tentang pengaruh persepsi manajemen madrasah yang diterapkan terhadap kepuasan bagi pengguna pendidikan yaitu orang tua siswa.

### **C. Rumusan Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis yaitu terdapat pengaruh persepsi tentang manajemen madrasah terhadap kepuasan pengguna di MI Al-Khoiriyyah 2 Semarang.