

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan yang memberikan layanan bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Dewasa ini, mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Hal tersebut di atas senada dengan usaha proses peningkatan kualitas pendidikan di masa sekarang ini lebih berpusat pada kebijakan mutu daripada kebijakan pemerataan. Salah satu upaya yang terlihat menonjol adalah banyak lembaga pendidikan yang akhir-akhir ini menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001. Upaya peningkatan kualitas ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Ar-Ra'ad ayat 11 yang berbunyi:

..... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. (Q.S Ar-Ra'd : 11)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi Disempurnakan)*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), Jil. V, hlm. 73

Allah tidak akan mengubah keadaan suatu bangsa dari kenikmatan dan kesejahteraan yang dinikmatinya menjadi binasa dan sengsara, melainkan mereka sendiri yang mengubahnya. Hal tersebut diakibatkan oleh perbuatan aniaya dan saling bermusuhan serta berbuat kerusakan dan dosa di muka bumi.<sup>2</sup> Dan begitu juga sebaliknya, Allah tidak akan mengubah keadaan suatu bangsa dari suatu kesengsaraan atau kekurangan (kemiskinan) yang dialaminya menjadi makmur dan sentosa, melainkan mereka sendiri yang mengubahnya.

Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).<sup>3</sup> Kualitas pelayanan pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu peserta didik (siswa). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (siswa) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pihak lembaga pendidikan tersebut dapat meningkatkan kepuasan siswa di mana lembaga pendidikan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan

---

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya...* , hlm. 77

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 14

meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan menurut Hill, Brierley dan MacDougall, merupakan ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.<sup>4</sup> Dengan demikian, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan konsep relatif sehingga kepuasan pelanggan itu tergantung apa yang diharapkan pelanggan.

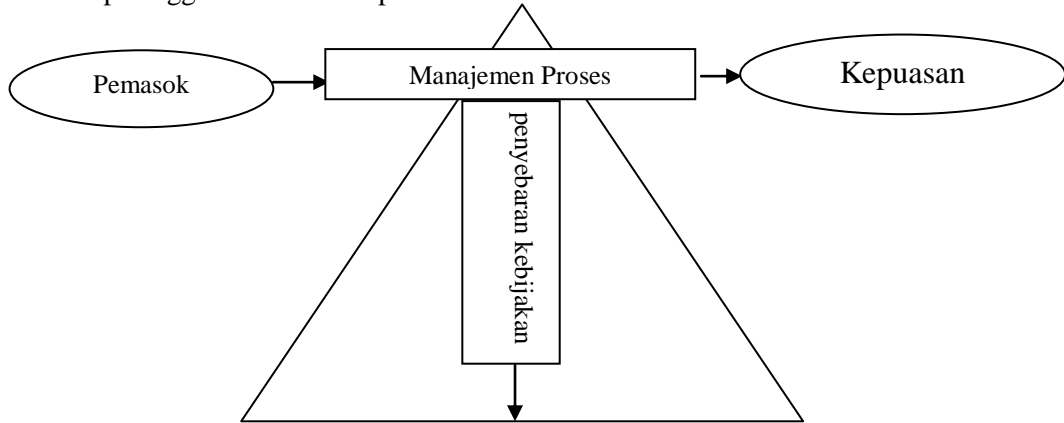
Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan dewasa ini mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada siswa didiknya. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan yang semakin mempermudah akses siswa didiknya dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut dan juga mempertahankan citra dan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan menempati tempat penting dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas.

Demi menciptakan layanan pendidikan yang baik, proses perlu dipelajari dan dipahami bersama. Proses interaksi yang dimaksud bukan hanya interaksi ketika melayani pelanggan

---

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2008), cet.II, hlm. 319

(siswa), tetapi juga ketika berinteraksi di dalam organisasi, yaitu baik dengan pimpinan, bawahan, rekan, maupun dengan sarana fisiknya. Layanan pendidikan merupakan kegiatan utama di setiap lembaga pendidikan dan juga merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan siswa sekaligus merupakan barometer keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendekatan komplementer dari Philips yang mengubah struktur organisasinya dengan pendekatan-pendekatan komplementer (*complementary approaches*) dengan mempertahankan tingkat-tingkat manajemen (puncak-menengah dan bawah), namun ditambah kebijaksanaan dari atas ke bawah, penjabaran di antara tingkat-tingkat manajemen, dan menggunakan pendekatan manajemen proses yang berorientasi pada kepuasan pelanggan internal maupun eksternal.



Gambar 1. Pendekatan Komplementer dari Philips<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008) cet. V, hlm. 61

Untuk menciptakan keinginan dan harapan konsumen (kepuasan pelanggan) maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ<sup>ط</sup>  
لَانْفَضُّوا مِن حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup>  
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ط</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ<sup>ط</sup>

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran: 159)<sup>6</sup>

Meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin dalam perang Uhud sehingga menyebabkan kaum Muslimin menderita, tetapi Rasulullah tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap para pelanggar itu, bahkan memaafkannya, dan memohonkan ampunan dari Allah untuk mereka. Andaikata Nabi Muhammad saw. Bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka dan menjauhkan diri dari beliau.

---

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya* (Edisi Disempurnakan), (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), Jil. II, hlm. 67

Di samping itu, Nabi Muhammad saw. selalu bermusyawarah dengan mereka dalam segala hal, apalagi dalam urusan peperangan. Oleh karena itu kaum muslimin patuh melaksanakan keputusan-keputusan musyawarah itu karena keputusan itu merupakan keputusan mereka sendiri bersama Nabi. Mereka tetap berjuang dan berjihad di jalan Allah dengan tekad yang bulat tanpa menghiraukan bahaya dan kesulitan yang mereka hadapi. Mereka bertawakkal sepenuhnya kepada Allah, karena tidak ada yang dapat membela kaum Muslimin selain Allah.<sup>7</sup> Hal ini selaras dengan adanya musyawarah dalam meningkatkan kualitas pendidikan dalam suatu lembaga pendidikan yang senantiasa harus diusahakan guna mencapai dan mewujudkan kebijakan-kebijakan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Salah satu fokus dari prinsip ISO adalah *customer focus* atau fokus kepada pelanggan. Menurut Edward Sallis, pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan staf yang ada di sekolah. Sedangkan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah orang tua siswa dan masyarakat. Peserta didik / siswa merupakan pelanggan utama.<sup>8</sup> Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sebuah lembaga pendidikan, pelayanan pasti ada di setiap kegiatan apapun. Oleh karena itu pelayanan

---

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, hlm. 68

<sup>8</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jakarta:Ircis od, 2007) hlm. 67-70

terhadap pelanggan merupakan salah satu faktor utama untuk meningkatkan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut.

Pelayanan terhadap pelanggan ini merupakan salah satu wujud dari implementasi ISO 9001-2008, MA NU Banat Kudus diharuskan menjalankan semua prosedur standar yang telah digariskan dalam persyaratan SMM ISO 9001-2008 yang tertuang dalam klausul implementasi secara berurutan dan berkelanjutan termasuk di dalamnya memenuhi persyaratan serta menjalankan implementasi tersebut dalam pengelolaan pendidikan.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan pendidikan (siswa) dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang disebut pelayanan publik (termasuk juga pelayanan pendidikan) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan. Kaitannya dengan kepuasan pelanggan (siswa), keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004

mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survai indeks kepuasan pelanggan.<sup>9</sup>

Madrasah Aliyah NU Banat Kudus Jawa Tengah yang selanjutnya dapat disebut MA NU Banat Kudus merupakan madrasah yang dikelola oleh BPPMNU (Badan Pelaksana Pendidikan Madrasah NU). Madrasah khusus putri ini senantiasa eksis dengan berbagai disiplin ilmu pengetahuan, dalam kegiatan pembelajaran Ilmu Agama dan Umum sebagai amalan kepada para siswinya.

Alasan lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria senioritasnya yang dilihat dari umurnya (berdiri sejak 2 Januari tahun 1957), juga berdasarkan standar mutunya. Pasalnya, MA NU Banat merupakan satu-satunya madrasah unggulan di bawah naungan lembaga swasta di Jawa Tengah yang telah menerapkan dan mendapatkan pengakuan standar mutu bertaraf internasional, yaitu sertifikat ISO 9001-2008. Selain itu juga berdasarkan prestasi-prestasi yang telah diperoleh siswi MA NU Banat Kudus. Sebagai contoh, selama lima tahun terakhir grafik hasil Ujian Nasional siswi MA NU Banat Kudus memiliki grafik naik secara drastis dan mampu mempertahankannya, selain itu selama lima tahun terakhir MA NU Banat Kudus telah mengantongi 50 kejuaraan bertaraf kabupaten dan propinsi, bahkan mendapat juara

---

<sup>9</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), cet. X, hlm.28



II dalam penyelenggaraan Madrasah Aliyah model tingkat nasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus. Lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada aspek evaluasi pelayanan karena adanya keterbatasan waktu dan dana penelitian. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan (peserta didik) terhadap pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus. Selanjutnya, dapat diketahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan (peserta didik) sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus, dan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Atas dasar itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang: **“Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan di MA NU Banat Kudus Tahun Ajaran 2014/2015.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus?

2. Bagaimana strategi dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini bertujuan mencari data dan informasi yang kemudian dianalisis dan ditata secara sistematis dalam rangka menyajikan gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat mengenai kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus.
- b. Untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan MA NU Banat Kudus.

#### 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Secara Teoritis:

Dapat melatih diri dalam berkreaitifitas membuat karya ilmiah terutama dalam bidang manajemen pendidikan dan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya,

serta dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pendidikan.

b. Secara Praktis

1) Bagi Kemenag Provinsi Jawa Tengah

Sebagai referensi bagi Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah mengenai kualitas pelayanan di madrasah/sekolah yang telah memiliki jaminan mutu internasional.

2) Bagi Madrasah:

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga pendidikan pada masa yang akan datang yang lebih baik. Penelitian ini juga dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan atau strategi membangun hubungan antara madrasah dengan pelanggannya dalam mewujudkan kepuasan atas pelayanan pendidikan yang tersedia.

3) Bagi Peserta Didik dan Orangtua (Pelanggan)

Dapat memberikan informasi mengenai penilaian kualitas pelayanan lembaga pendidikan MANU Banat Kudus. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah/madrasah, sehingga sesuai dengan harapan dan kebutuhan peserta didik dan juga orang tua sebagai pelanggan jasa pendidikan.

#### 4) Bagi Pembaca:

Penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran kepada pembaca dan pihak lain yang dapat menggunakan laporan penelitian sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan.