

**STRATEGI KEPALA SEKOLAH MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI BUDAYA RELIGIUS DI
SDIT PERMATA BUNDA DEMAK**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
guna Memperoleh Gelar Magister
dalam ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

MOCH. FACHRIZAL ALIF

NIM: 2103038015

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
UIN WALISONGO SEMARANG
2023

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama lengkap : **Moch Fachrizal Alif**
NIM : 2103038015
Judul Penelitian : **Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan melalui Budaya Religius
Di SDIT Permata Bunda Demak**
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

**STRATEGI KEPALA SEKOLAH MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI BUDAYA RELIGIUS DI
SDIT PERMATA BUNDA DEMAK**

secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 20 Juni 2023
Pembuat Pernyataan,



Moch. Fachrizal Alif
NIM: 2103038015

PENGESAHAN TESIS

Tesis yang ditulis oleh:

Nama : **Moch Fachrizal Alif**

NIM : 2103038015

Judul : **Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Budaya Religius di SDIT Permata Bunda Demak**

telah dilakukan revisi sesuai saran dalam Sidang Ujian Tesis pada tanggal 27 Juni 2023 dan layak dijadikan syarat memperoleh gelar Magister dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam

Disahkan oleh: Nama lengkap & Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Fahrurrozi, M.Ag. Ketua Sidang/ Penguji	11/7/23	
Dr. Fatkuroji, M.Pd. Sekretaris Sidang/ Penguji	11/7/23	
Dr. H. Musthofa, M.Ag. Pembimbing/Penguji	17/7/23	
Dr. Widodo Supriyono, MA. Penguji 1	12/7-2023	
Dr. Dwi Istiyani, M.Ag. Penguji 2	11-07-2023	

NOTA DINAS

Semarang, 17 Juni 2023

Kepada
Yth. Direktur Pascasarjana
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap tesis yang ditulis oleh:

Nama lengkap : **Moch. Fachrizal Alif**
NIM : 2103038015
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : **Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan melalui Budaya
Religius di SDIT Permata Bunda
Demak**

Kami memandang bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Ujian Tesis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Dr. H. Abdul Wahid, M.Ag

NIP: 196911141994031003

Kepada
Yth. Direktur Pascasarjana
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap tesis yang ditulis oleh:

Nama lengkap : **Moch. Fachrizal Alif**
NIM : 2103038015
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : **Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Budaya Religius di SDIT Permata Bunda Demak**

Kami memandang bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Ujian Tesis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Dr. H. Musthofa, M.Ag

NIP: 197104031996031002

ABSTRAK

Judul : **Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Budaya Religius di SDIT Permata Bunda Demak**

Penulis : Moch. Fachrizal Alif

NIM : 2103038015

Tantangan dunia pendidikan era global adalah mendapatkan kepuasan pelanggan. Berbagai riset menyebutkan bahwa memperoleh pelanggan baru adalah sulit, namun mempertahankan kepuasan pelanggan lama adalah jauh lebih sulit. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer.

Budaya religius merupakan salah satu program unggulan yang menjadi harapan bagi sejumlah pelanggan. Pengelolaan budaya religius yang tepat akan mendatangkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menjawab permasalahan: (1) bagaimana strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak? (2) apa implikasi dari budaya religius terhadap kepuasan pelanggan Eksternal? Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan fenomenologi. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius ada tiga yaitu: pertama, *power strategy* dengan pendekatan kekuasaan dengan memasukkan budaya religius dalam kurikulum dan sistem *reward* dan *punishment* kepada guru penanggung jawab budaya religius; kedua, *persuasive strategy* dengan memberikan pembinaan tentang urgensi pelaksanaan budaya religius kepada guru dan karyawan, siswa dan orang tua wali murid; ketiga *normative re-educative* dengan pendekatan nilai-nilai Islam yang terkandung dalam Al Quran dan Hadits. (2) Kepuasan pelanggan eksternal di SDIT Permata Bunda Demak dibuktikan dengan tiga hal, pertama kesesuaian antara yang dijanjikan sekolah dan yang didapatkan pelanggan. Kedua, pelanggan menggunakan jasa layanan pendidikan SDIT Permata Bunda Demak lebih dari satu kali. Ketiga, pelanggan merekomendasikan SDIT Permata Bunda Demak kepada orang lain.

Kata Kunci: Strategi Kepala Sekolah, Budaya Religius, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Title : **Strategy to increase customer satisfaction through religious culture at SDIT Permata Bunda Demak**

Author : Moch. Fachrizal Alif

NIM : 2103038015

The big challenge in the world of education in the global era is to get and maintain customer satisfaction. Various studies say that acquiring new customers is difficult, but maintaining the satisfaction of old customers is much more difficult. Customer satisfaction is the main factor that determines the success of an organization in contemporary marketing theory and practice.

Religious culture is one of the leading programs that is a hope for a number of customers. Proper management of religious culture will bring customer satisfaction. This research answers the problems: (1) what is the principal's strategy for improving religious culture at SDIT Permata Bunda Demak? (2) what are the implications of religious culture on external customer satisfaction? This research is a qualitative field research with a phenomenological approach. The data in this study were obtained through interviews, observation and documentation.

The results of this study are (1) There are three strategies for the principal in improving religious culture, namely: first, power strategy with a power approach by incorporating religious culture in the curriculum and reward and punishment system to the teacher in charge of religious culture; second, persuasive strategy by providing guidance on the urgency of implementing religious culture to teachers and employees, students and parents of students; third normative re-educative with the approach of Islamic values contained in the Al-Quran and Hadith. (2) External customer satisfaction at SDIT Permata Bunda Demak is evidenced by three things, the first is the conformity between what the school promises and what the customer gets. Second, customers use SDIT Permata Bunda Demak educational services more than once. Third, customers recommend SDIT Permata Bunda Demak to others.

Keywords: School Principal Strategies, Religious Culture, Customer Satisfaction.

TRANSLITERASI
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan
Kebudayaan Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin
1	ا	tidak dilambangkan
2	ب	b
3	ت	t
4	ث	ś
5	ج	j
6	ح	ḥ
7	خ	kh
8	د	d
9	ذ	ẓ
10	ر	r
11	ز	z
12	س	s
13	ش	sy
14	ص	ṣ
15	ض	ḍ

No.	Arab	Latin
16	ط	ṭ
17	ظ	ẓ
18	ع	‘
19	غ	g
20	ف	f
21	ق	q
22	ك	k
23	ل	l
24	م	m
25	ن	n
26	و	w
27	ه	h
28	ء	’
29	ي	y

2. Vokal Pendek

.... = a	كَتَبَ	kataba
.... = i	سُئِلَ	su’ila
.... = u	يَذْهَبُ	yaẓhabu

3. Vokal Panjang

آ... = ā	قَالَ	qāla
إِي = ī	قِيلَ	qīla
أُو = ū	يُقُولُ	yaqūlu

4. Diftong

أَي = ai	كَيْفَ	kaifa
أُو = au	حَوْلَ	ḥaula

Catatan:

Kata sandang [al-] pada bacaan syamsiyyah atau qamariyyah ditulis [al-] secara konsisten supaya selaras dengan teks Arabnya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir akademik ini dengan baik. Solawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad ﷺ yang kita harapkan syafaatnya.

Bagi sebuah lembaga pendidikan formal, kepercayaan masyarakat berupa sebuah kepuasan dari pelanggan adalah sesuatu yang ingin diraih. Tentu tidak mudah untuk mencapai tujuan tersebut, membutuhkan strategi yang tepat. Penelitian ini memberikan jawaban sebagai percontohan bagi kepala sekolah dalam menentukan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan budaya religius di lingkungan sekolah.

Tesis ini dapat selesai karena mendapatkan rahmat berupa kemudahan dari Allah SWT melalui beberapa pihak. Ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang mendukung tugas akhir ini:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag. sebagai Rektor UIN Walisongo,
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Ghofur, M. Ag. sebagai direktur pascasarjana UIN Walisongo.
3. Bapak Dr. Fahrurrozi, M.Ag. sebagai ketua program studi Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam UIN Walisongo.
4. Bapak Dr. Abdul Wahid, M.Ag dan Dr. Musthofa, M.Ag yang telah membimbing penyusunan tesis ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar manajemen pendidikan Islam.

6. Orang tua, Mertua, dan pasangan saya Ulfa Ryani Hasanah yang telah mendukung penuh secara moril dan materiil.
7. Farhana Meidina Fachryan, putri pertama yang menjadi sumber energi.

Dengan segala kerendahan hati penulis tidak akan mampu membalas jasa-jasa mereka, hanya untaian doa kepada mereka semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan yang lebih. Penulis sadar betul bahwa penulisan Tesis ini sangat membutuhkan bantuan dari orang lain. Semoga dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang memanfaatkan Tesis ini. Aamiin.

Semarang, 20 Juni 2023

Penulis



Moch Faehrizar Alif

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
PENGESAHAN TESIS	v
NOTA PEMBIMBING 1	vii
NOTA PEMBIMBING 2	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
TRANSLITERASI	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kerangka Berfikir	7
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Pembahasan	20
BAB II STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI BUDAYA RELIGIUS	22
A. Budaya Religius dalam Pendidikan	22
B. Nilai Budaya Religius	27

C. Budaya Religius sebagai Instrumen Strategi Meningkatkan	
Kepuasan Pelanggan	31
1. Pengertian strategi	32
2. Fungsi kepala sekolah	33
3. Menciptakan Budaya Religius di Sekolah	34
4. Peran kepala sekolah dalam pelaksanaan budaya religius	38
D. Konsep Kepuasan Pelanggan Pendidikan	48
1. Identifikasi Pelanggan	48
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	50
3. Harapan Pelanggan	55
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	57
5. Indikator Kepuasan Pelanggan Pendidikan	59
BAB III STRATEGI KEPALA SEKOLAH SDIT PERMATA BUNDA	
DALAM MENINGKATKAN BUDAYA RELIGIUS	62
A. <i>Power Strategy</i>	62
1. <i>Planing</i> (perencanaan)	62
2. <i>Actuating</i> (pelaksanaan)	63
3. <i>Evaluating</i> (evaluasi)	65
B. <i>Persuasive Strategy</i>	67
1. <i>Planing</i> (perencanaan)	68
2. <i>Actuating</i> (pelaksanaan)	69
3. <i>Evaluating</i> (Evaluasi)	76
C. <i>Normative Re-Educative</i>	77
1. <i>Planing</i> (perencanaan)	77
2. <i>Actuating</i> (pelaksanaan)	79
3. <i>Evaluating</i> (evaluasi)	85

BAB IV IMPLIKASI STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN BUDAYA RELIGIUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN	87
A. Pemenuhan Harapan Pelanggan	87
B. Penggunaan kembali (Berlangganan Kembali)	93
C. Kesiediaan Pelanggan Merekomendasikan kepada Orang Lain	94
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	109
A. Lampiran I : Panduan Wawancara	109
B. Lampiran II : Dokumentasi	128
SURAT IZIN RISET	129
SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI RISET	130
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	131

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Primer dan Sekunder
- Tabel 3.1 Target Program Tahsin dan Tahfidz
- Tabel 3.2 Target hafalan Hadits dan Doa sehari-hari
- Tabel 3.3 Jadwal pelajaran Siswa SDIT Permata Bunda Demak
- Tabel 3.4 Target Program Tahsin dan Tahfidz
- Tabel 3.5 Target hafalan Hadits dan Doa sehari-hari
- Tabel 3.6 Jadwal pelajaran Siswa SDIT Permata Bunda Demak
- Tabel 4.1 Data Prestasi Kejuaraan Siswa Sdit Permata Bunda Demak Tahun 2022
- Tabel 4.2 Data Jumlah Pendaftar yang memiliki saudara siswa/ alumni SDIT Permata Bunda Demak

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 Poster GOTUME (Gerakan orang tua mengaji)
- Gambar 3.2 Menata sandal dengan rapi pada kegiatan Sholat Dhuha bersama
- Gambar 3.3 Kegiatan Muroja'ah dengan guru kelas
- Gambar 3.4 Kegiatan Mutaba'ah Yaumiyah
- Gambar 4.1 Visi dan Misi SDIT Permata Bunda Demak
- Gambar 4.2 Capture status *Whatsapp* orang tua wali murid yang mempromosikan program sekolah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Defisit budaya pada anak usia sekolah akhir-akhir ini semakin memprihatinkan. Di awal tahun 2019, Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) menerima laporan 24 kasus anak di sekolah yang didominasi kekerasan. Tujuh belas poin dicatat terkait dengan kekerasan.¹ Pendidikan karakter di era globalisasi sangat penting untuk mengatasi moral krisis di Indonesia. Saat ini, terjadi krisis moral yang mengkhawatirkan, terutama bagi anak usia sekolah dan remaja. Banyak masalah di negeri ini berakar pada karakter, terutama di sekolah.

Kemudahan mengakses dunia global yang semakin mudah memberikan dampak negatif terhadap perkembangan mereka. Sekolah sebagai lembaga pendidikan harus mampu membekali peserta didik supaya tidak tersesat. Pembiasaan budaya religius di sekolah dapat menjadi solusi dalam mementaskan defisit budaya pada anak sekolah. Pendidikan Islam selain membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan juga dapat menerapkan budaya religius sehingga menjadi bekal anak-anak peserta didik supaya tidak defisit budaya.

Dunia pendidikan Islam akhir-akhir ini semakin menunjukkan posisinya yang sangat penting dalam kancah dunia pendidikan Nasional. Undang-undang no 20 tahun 2003 tentang sisdiknas, PP nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan yang di dalamnya mengatur

¹ Abdi, A. P. (2019). KPAI: 24 Kasus Anak di Sekolah pada Awal 2019 Didominasi Kekerasan. Retrieved from <https://tirto.id/kpai-24-kasus-anak-di-sekolah-pada-awal-2019-didominasi-kekerasan-dg80>

tentang pendidikan Islam. Selanjutnya PP nomor 55 tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Keagamaan, dan terakhir peraturan menteri agama nomor 16 tahun 2010 tentang pengelolaan pendidikan agama pada sekolah.

Seluruh peraturan perundang-undangan diatas semata-mata adalah supaya lembaga pendidikan khususnya lembaga pendidikan Islam dapat setara, bahkan lebih maju dibandingkan dengan pendidikan umum. Sebagai lembaga pendidikan Islam, Sekolah Islam Terpadu (SIT) harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan Islami yang unggul di tengah kekhawatiran pengaruh negatif dari lingkungan. Identitas inilah yang menjadi daya tarik bagi sejumlah masyarakat untuk menyekolahkan anaknya.

Keahlian pengelola lembaga pendidikan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya suatu lembaga pendidikan untuk dapat menjaga mutu, sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat selaku konsumen pendidikan. Kondisi tersebut dapat terjadi apabila masyarakat selaku konsumen atau pelanggan lembaga pendidikan Islam merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pengelola lembaga pendidikan Islam.

Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan merupakan suatu keniscayaan untuk menuju sebuah lembaga pendidikan yang handal dan dapat eksis di tengah-tengah persaingan global. Maka dari itu penelitian ini membahas tentang meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengelolaan budaya religius. Temuan ini kemudian ditelaah dari teori-teori manajemen modern dan selanjutnya dihubungkan dengan manajemen pendidikan Islam.

Realita saat ini adalah sejumlah sekolah swasta yang menetapkan biaya yang sangat terjangkau bahkan gratis mendapat minat masyarakat yang tinggi. Namun hal ini menjadi keterbatasan sekolah dalam operasional sehingga menghasilkan lulusan output yang tidak maksimal.

Secara teori sekolah formal merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pendidikan Nasional. Tujuannya untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab. Pendidikan nasional diharapkan mampu mencetak manusia yang unggul dalam beriman dan bertakwa serta memiliki intelektual, emosional dan kecerdasan spiritual.²

Tantangan terbesar dalam dunia pendidikan di era global adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Sulit bagi lembaga pendidikan untuk bertahan dalam jangka panjang jika tanpa adanya kepuasan pelanggan. Berbagai riset menyebutkan bahwa memperoleh pelanggan baru adalah sulit, namun mempertahankan kepuasan pelanggan lama adalah jauh lebih sulit. Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam filosofi pemasaran misalnya, kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi.

Undang-undang Republik Indonesia no. 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas menyebutkan: “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana

² Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 6, ayat (3).

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” hal tersebut menegaskan bahwa peran pendidikan bukan hanya *transfer of knowledge* tetapi juga *transfer of values* yang diharapkan dapat tercermin pada sikap peserta didik.³

Untuk mendukung *transfer of values* dan pewarisan nilai budaya dalam pendidikan Islam diperlukan adanya lingkungan yang mendukung sehingga tercipta budaya religius dan pengembangan afektif peserta didik tercapai secara maksimal. Seperti melalui kurikuler, ko-kurikuler ataupun ekstra kurikuler yang antara satu dengan yang lain saling terintegrasi.⁴ Budaya religius di sekolah tidak bisa lepas dari peran guru dan juga manajemen sekolah. Dalam hal ini strategi kepala sekolah menyusun implementasi nilai-nilai agama dalam setiap aktivitas pendidikan di dalamnya.

SDIT Permata Bunda Demak merupakan sekolah yang sudah berdiri 21 tahun. Semakin banyaknya sekolah baru yang bermunculan serta maraknya sekolah terjangkau bahkan gratis, maka semakin banyak juga sekolah yang menjadi pesaing. SDIT Permata Bunda Demak adalah sekolah yang dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dibuktikan dengan jumlah kuota murid yang sudah terpenuhi sejak bulan Januari penerimaan peserta didik baru.

³ Heru Siswanto, Pentingnya Pengembangan Budaya Religius di Sekolah, Madinah: Jurnal Studi Islam, Vol. 6, No. 1 (Juni, 2019), 51

⁴ Asmaun Sahlan, *Mewujudkan Budaya Religius di Sekolah: Upaya mengembangkan PAI dari Teori ke Aksi*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010),

Kepala sekolah ada pada posisi strategis dalam mewujudkan budaya religius di sekolah. Ada/ tidaknya suatu program, atau bentuk program seperti apa yang dipilih mencerminkan visi seorang pemimpin.⁵ Selain itu sebagai pemimpin, kepala sekolah juga berperan sebagai manajer pendidikan yang berperan dalam manajemen sekolah agar program yang ada dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, khususnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan seni.⁶

Kepala sekolah sebagai manajer pendidikan memiliki peran yang sangat menentukan dalam upaya menghasilkan sekolah dengan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Henry Mintzberg menuturkan bahwa peran kerja manajer (*manager's work roles*) merujuk pada tindakan dan perilaku yang diharapkan dari seorang manajer. Mintzberg menggagas peran dasar manajerial yang dapat dikelompokkan menjadi tiga divisi yakni: peran hubungan antar pribadi (*interpersonal roles*), peran penyambung informasi (*informational roles*), peran pembuatan keputusan (*decision making roles*).⁷

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak?
2. Apa implikasi strategi kepala sekolah mengelola budaya religius terhadap kepuasan pelanggan eksternal?

⁵ Jejen Musfah, *Manajemen Pendidikan: Teori, Kebijakan, dan praktik*, (Jakarta: Kencana. 2015), 306

⁶ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 18

⁷ Henry Mintzberg, *Managerial Work: Analisis from Observation*, Management Science, Vol. 18, No. 2, 1971, 103

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Secara umum, tujuan penelitian ini adalah memberikan kontribusi berupa sumbangsih untuk pengembangan pengetahuan baru kepada dunia pendidikan Islam yaitu dalam hal strategi kepala sekolah dalam mengelola budaya religius terhadap kepuasan pelanggan eksternal.

1. Tujuan penelitian

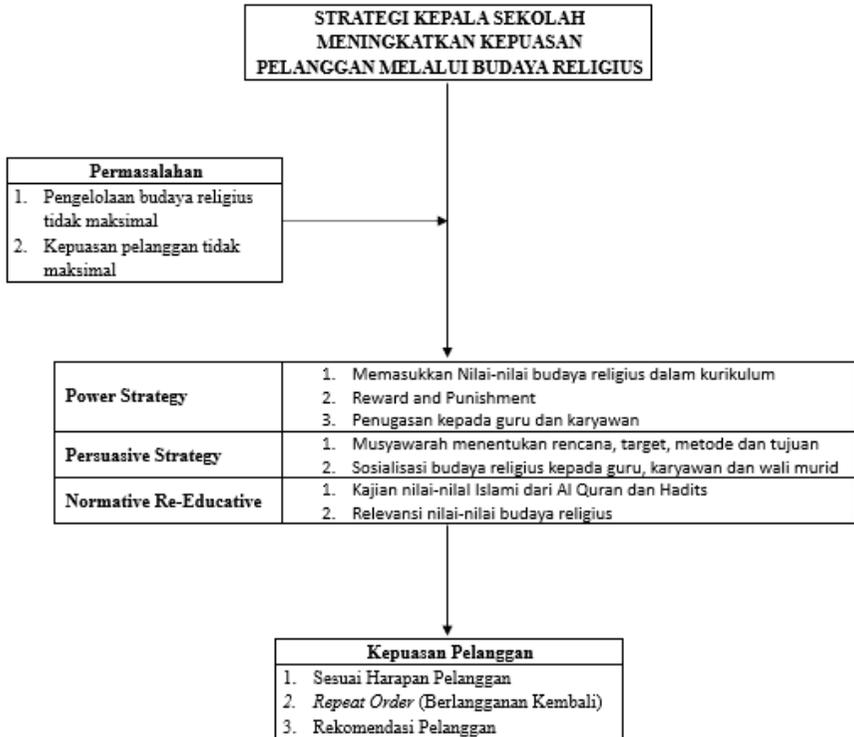
- a. Menemukan dan menganalisis strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak.
- b. Mengetahui dan menganalisis implikasi strategi kepala sekolah mengelola budaya religius terhadap kepuasan pelanggan eksternal.

2. Manfaat penelitian secara umum adalah menemukan pola hubungan yang bersifat interaktif dan menggambarkan realitas yang kompleks. adapun secara khusus sebagai berikut:

- a. Secara teoritis penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan atau literatur kajian ilmiah berupa *khazanah* teori strategi kepala sekolah mengelola budaya religius terhadap kepuasan pelanggan eksternal.
- b. Secara praktis penelitian ini penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi sekolah lain dalam upaya implementasi budaya religius untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal menghadapi permasalahan kurangnya kepuasan pelanggan, maka diperlukan strategi yang tepat. Strategi yang tepat adalah dapat memaksimalkan segala sumber daya, potensi dan peluang yang dimiliki sekolah tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dengan kata lain, sekolah mampu mengidentifikasi potensi dan peluang yang ada untuk dapat dimanfaatkan dengan maksimal.

Strategi tersebut dieksekusi oleh seorang yang layak dan diberikan wewenang. Dalam konteks lembaga pendidikan formal, kepala sekolah

adalah person yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjalankan strategi tersebut. Kepala sekolah secara struktural maupun kultural akan memberikan pengaruh kepada seluruh *stake holder* untuk memperoleh kepuasan pelanggan.

Budaya religius dipilih oleh SDIT Permata Bunda sebagai salah satu strategi untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Pemilihan budaya religius karena sekolah ini sejak awal berdiri mengusung nilai-nilai Islam sebagai dasar dalam menjalankan pendidikan.

Budaya religius juga sebagai solusi menjawab kegelisahan sejumlah pelanggan bahwa mereka butuh lembaga pendidikan yang tidak hanya sekedar mengajarkan pengetahuan umum di sekolah saja. Sejumlah pelanggan tersebut mengharapkan selain mempelajari pelajaran umum yang ditentukan oleh negara, anak-anak mereka memiliki akhlak dan karakter Islami yang unggul.

Strategi mengelola budaya religius mengacu kepada konsep manajemen secara umum yaitu *Planing, Organizing, dan Evaluating*. Pada setiap tahapan tersebut strategy kepala sekolah adalah *power strategy* yaitu melalui pendekatan kekuasaan dalam menjalankan manajemen, *persuasive strategy* yaitu dengan pendekatan yang bujukan dan *normative re-Educative* dengan pendekatan nilai-nilai yang terkandung dalam Al Quran dan Hadits.

Tujuan dari pengelolaan budaya religius tersebut adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Indikator telah tercapainya kepuasan pelanggan adalah adanya (1) pelanggan mendapatkan sesuai dengan harapan; (2) pelanggan menggunakan layanan jasa pendidikan lebih dari

satu kali; (3) pelanggan merekomendasikan sekolah tersebut kepada orang lain

E. Metode Penelitian

Untuk menggali informasi tentang strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka metodologi penelitian yang sesuai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis penelitian dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif karena menurut peneliti dapat menjawab permasalahan penelitian yang membutuhkan gambaran riil kondisi di lapangan. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuai unit sosial: individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.⁸

Penelitian ini menekankan pada *quality* atau hal yang penting dari sifat suatu layanan pendidikan. Data yang dihasilkan dinyatakan dalam hal yang sebenarnya atau sebagaimana adanya.⁹ Penelitian kualitatif berlangsung dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan, dimana dengan teori dan pengetahuan peneliti memungkinkan untuk bertanya dan menganalisis secara jelas data yang diperoleh, seperti fase pra

⁸ Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: UR Press 2021), 22

⁹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, Cet kelima 2013), 22

lapangan, fase lapangan dan fase pengelolaan data yang menonjolkan kondisi dan keadaan atau kejadian alamiah.¹⁰

Seperti pendapat Denzin dan Lincoln yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.¹¹ Dengan mengumpulkan informasi berupa kata-kata dan data mengenai status suatu gejala yang ada serta menggambarkan keadaan menurut “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala atau keadaan.¹²

Penelitian deskriptif-kualitatif sengaja dipilih oleh peneliti karena dipandang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai dinamika pengelolaan budaya sekolah yang religius pada lembaga pendidikan formal tingkat dasar. Menurut peneliti jenis ini adalah yang paling tepat diterapkan dalam penelitian ini karena untuk menjawab permasalahan diatas dibutuhkan data yang sebenarnya dan sebagaimana adanya. Kemudian dengan analisis peneliti dapat menghasilkan representasi dari fenomena yang sesungguhnya.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah Fenomenologi. Pendekatan fenomenologi adalah berusaha memahami arti dari setiap peristiwa atau hal-hal yang terjadi di lapangan secara nyata tanpa dibuat-buat oleh peneliti. Fenomenologi juga merupakan strategi penelitian dimana

¹⁰ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 34

¹¹ Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2006), 5

¹² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 310

peneliti mengidentifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu.¹³

Pendekatan fenomenologi untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.¹⁴ Pendekatan fenomenologi menjawab pertanyaan penelitian secara deskriptif melalui wawancara atau pengamatan yang paling dekat dengan fenomena tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya secara holistic, dan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁵

2. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini diadakan di SDIT Permata Bunda Demak. Ada tiga alasan penting menetapkan lokasi penelitian tersebut. Pertama, sekolah ini merupakan salah satu sekolah swasta yang perkembangannya sangat pesat dan kepercayaan masyarakat yang cukup tinggi. Kedua, citra sekolah ini di masyarakat sangat baik dibuktikan dengan jumlah pendaftar yang selalu memenuhi kuota. Ketiga, sekolah ini terkenal memiliki budaya religius yang sangat kuat.

¹³ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Edisi ketiga*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 20-21

¹⁴ Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif Dalam Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), 274

¹⁵ Moleong, Lexy. J, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 6

Sependapat Spradley dalam S. Nasution, yang mengemukakan bahwa apabila ingin memperoleh hasil penelitian yang lebih baik maka dalam memilih dan menentukan lokasi penelitian mempertimbangkan beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Sederhana.
- b. Mudah aksesnya.
- c. Kegiatan terjadi berulang ulang.¹⁶

Waktu penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah selama 4 bulan yaitu pada bulan 01 Februari 2023 s/d 30 Mei 2023. Penelitian ini dilakukan secara periodik berkala terhitung sejak penyusunan proposal penelitian.

3. Data dan sumber data penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara observasi dan dokumentasi. Teori penelitian kualitatif akan berkualitas ketika data yang dikumpulkan lengkap. Data itu meliputi data primer berupa kata-kata hasil wawancara dan perilaku. Data sekunder seperti dokumen, rekaman, foto, dan lain sebagainya.¹⁷

Wawancara kepada kepala sekolah, guru, karyawan dan orang tua wali murid. Wawancara tersebut dilaksanakan beberapa kali sehingga mendapatkan data yang akurat. Data hasil wawancara dari berbagai narasumber digunakan untuk mendapatkan data yang baik dan untuk validasi antar narasumber. Wawancara dengan wali murid dibutuhkan untuk memperoleh data tentang kepuasan pelanggan.

¹⁶ Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Theresito, 2003), 43

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), 22

Observasi dalam penelitian ini adalah kesesuaian data yang diperoleh dengan kondisi riil di lapangan. Cara melakukan observasi adalah dengan cara membandingkan data hasil wawancara dengan temuan dengan narasumber lain atau pada waktu lain. Temuan hasil observasi. Observasi terhadap kepuasan pelanggan dengan cara mencari pendaftar yang memiliki kakak sebagai siswa maupun yang sudah alumni.

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah data prestasi akademik maupun non akademik. Data ini nantinya untuk mendukung data kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui selain fokus kepada budaya religius bagaimana prestasi pada sekolah tersebut. Dokumen lain adalah target capaian pembelajaran Tahsin dan Tahfidz pada sekolah tersebut. data tersebut untuk mengetahui bahwa sekolah tersebut memiliki target yang telah terencana.

Jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah informasi dari informan yang kredibel dan relevan, yaitu kepala sekolah, guru, karyawan sekolah, wali murid dan masyarakat. Data yang dibutuhkan diantaranya adalah jadwal kegiatan sekolah baik harian, pekan, bulan dan tahunan. Data jumlah pendaftar 5 tahun terakhir. Data daftar prestasi sekolah.

Data adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan bukti dan bahan dasar kajian. Sedangkan sumber data adalah subjek dimana data diperoleh.¹⁸ Sumber data utama dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan dari kepala sekolah, pendidik, dan orangtua wali peserta didik. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

¹⁸ Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), 45

Sumber data dalam penelitian ini adalah dari hasil pengamatan lapangan, wawancara dengan berbagai narasumber, catatan lapangan, dan dokumentasi. Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.¹⁹

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁰ Adapun data primer dalam penelitian ini adalah Wawancara: Kepala sekolah, guru, karyawan, wali murid, dan tokoh masyarakat; Dokumentasi: Data visi dan misi, Data pendaftar yang memiliki saudara sebagai siswa/ alumni, data kurikulum pembelajaran, data target capaian; Observasi: Kepuasan pelanggan, kompetitor, dan kesesuaian antar data

Data sekunder adalah pengambilan data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen.²¹ Sumber data sekunder ini akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian

¹⁹ Moleong Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Karya, 2007), 14

²⁰ Sugiyono, *Metode penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 187

²¹ *ibid*

yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi

Tabel 1.1
Data Primer dan Sekunder

Data Primer	Data Sekunder
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wawancara kepala sekolah, guru, dan karyawan, 2. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wawancara orangtua dan masyarakat 2. Dokumentasi
Observasi di sekolah	Observasi di luar sekolah
<ol style="list-style-type: none"> 1. Data jumlah pendaftar 5 tahun terakhir 2. Data prestasi guru, siswa dan sekolah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data siswa yang memiliki saudara yang sekolah di SDIT Permata Bunda/ alumni 2. Sekolah Dasar Swasta Islam di sekitar tempat penelitian 3. Orang tua wali murid yang merekomendasikan sekolah kepada orang lain

4. Fokus penelitian

Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan strategi kepala sekolah mengelola budaya religius untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Bagaimana kepala sekolah meningkatkan budaya religius yang sudah berjalan serta implikasinya terhadap kepuasan pelanggan eksternal.

Dalam sebuah penelitian terdapat keterbatasan dalam waktu, materi dan energi, maka kegiatan penelitian ini fokus untuk menghindari permasalahan yang terlalu meluas. Karena permasalahan yang ada sangat

kompleks dan tidak dapat diteliti dalam waktu yang sama serta melibatkan banyak variabel dan faktor.

5. Teknik pengumpulan data

a. Interview (wawancara)

Wawancara dengan kepala sekolah, guru, karyawan wali murid dan masyarakat. Cara yang dilakukan adalah bertemu secara langsung maupun tidak langsung. Data hasil wawancara tersebut digunakan untuk landasan dalam menganalisis.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden yang sedikit/ kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.²²

Pada penelitian ini wawancara digunakan untuk memperoleh data primer. Informan yang akan di wawancara adalah kepala sekolah, pendidik, dan wali murid. Informasi dari Kepala sekolah menjadi sangat penting untuk menjawab rumusan masalah diatas. Informan lain adalah sebagai verifikasi dari informasi utama dari kepala sekolah. Wawancara akan dilakukan secara terstruktur dengan menyiapkan instrumen pertanyaan tanpa menutup kemungkinan pertanyaan tambahan jika dibutuhkan.

b. Observasi (pengamatan)

²² Ibid, 188

Objek yang di observasi adalah fenomena strategi kepala sekolah mengelola budaya religius mulai dari perencanaan, Pengelolaan, dan evaluasi. Cara melakukan observasi adalah dengan mengamati dan mencermati kesesuaian kondisi riil antara satu informasi dengan informasi yang lain. Data hasil observasi tersebut digunakan untuk verifikasi perilaku informan dan yang lainnya, seperti dalam keadaan semestinya. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan suatu hal yang akan dipelajari.

Dalam penelitian ini, aktivitas-aktivitas yang sedang berlangsung serta orang-orang yang terlibat di dalamnya. Dengan demikian peneliti berada dalam keadaan yang wajar tanpa ada rekayasa yang dibuat-buat. Peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian kemudian melakukan pengamatan dan mencatat informasi-informasi yang dapat dibutuhkan untuk kepentingan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumen yang akan dikaji adalah data pendaftar selama 5 tahun terakhir; data peserta didik yang memiliki saudara dalam satu sekolah tersebut.; data prestasi sekolah, guru dan murid; data kegiatan siswa bulanan dan tahunan. Cara mempelajari data-data tersebut adalah dengan menganalisis implikasi pengelolaan budaya religius terhadap kepuasan pelanggan. Hasil kajian dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai bukti untuk memperkuat analisis.

6. Uji keabsahan data

Penelitian ini menggunakan lima teknik dari sembilan teknik pengecekan data. Kelima teknik tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Perpanjangan observasi, di mana peneliti melakukan observasi terus menerus terhadap fokus penelitian dengan tujuan untuk memahami lebih detail dan mendalam sehingga peneliti dapat mengetahui aspek mana yang penting dan sesuai topik penelitian.
- b. Triangulasi (sumber, teknik, dan waktu) merupakan sebuah teknik untuk memeriksa kredibilitas data dengan memanfaatkan berbagai sumber di luar data sebagai bahan perbandingan²³ Adapun praktiknya dalam pelaksanaan triangulasi adalah dengan memverifikasi kesesuaian data antara informan satu dengan informan yang lain; antara informasi dari informan dengan temuan di lapangan. Tujuan dari triangulasi adalah untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Nilai dari triangulasi adalah mengetahui apakah data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi.²⁴
- c. Pengecekan anggota atau diskusi dengan teman sejawat adalah melakukan pembahasan dengan dosen pembimbing yang kompeten. Langkah ini dilakukan dengan mereview data, untuk mengkonfirmasi antara data hasil interpretasi peneliti dengan pandangan ahli.
- d. Referensi yang cukup, sebagai upaya pemeriksaan kesesuaian antara kesimpulan penelitian dengan data yang diperoleh. Dilakukan pencatatan dan penyimpanan terhadap metode yang digunakan untuk

²³ Lexy J Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 332

²⁴ Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Press, 2020), 83

menghimpun dan menganalisis data selama melakukan penelitian di SDIT Permata Bunda Demak.

7. Teknik analisis data

Data yang diperoleh dari peneliti akan dianalisis agar memperoleh data yang valid untuk disajikan sesuai dengan masalah yang dibahas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga tahapan dalam melakukan analisis data, yaitu:

- a. Reduksi data, semua data di lapangan dianalisis sekaligus dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada masalah pokok yang dianggap penting, dicari tema dan polanya sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk laporan penelitian sehingga gambaran hasil penelitian akan lebih jelas.
- b. Penyajian data, dalam penyajian data ini penulis menyajikan hasil penelitian, bagaimana temuan-temuan baru dihubungkan dengan peneliti terdahulu. Penyajian data dalam penelitian bertujuan untuk mengkomunikasikan hal-hal yang menarik dari masalah yang diteliti, metode yang digunakan, penemuan yang diperoleh, penafsiran hasil, dan pengintegrasian dengan teori.
- c. Penarikan kesimpulan, pada tahap ini penulis membuat kesimpulan apa yang ditarik serta saran sebagai bagian akhir dari penelitian. Proses selanjutnya dalam penelitian ini adalah, analisis data yang bertujuan untuk menyederhanakan data yang dikumpulkan sehingga memudahkan peneliti untuk menjelaskannya. Jenis analisis yang digunakan adalah jenis data yang bersifat kualitatif, yaitu di yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut

kategori untuk memperoleh kesimpulan.²⁵ Dari data yang diolah menghasilkan sebuah kesimpulan dan menjadi acuan untuk lebih lanjut mengolah data yang lain terkait dengan pembahasan dalam penulisan tesis ini.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan tesis dalam penelitian ini secara garis besar adalah terdiri dari lima bab, dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub-bab. Penjabarannya adalah sebagai berikut:

Bab satu pendahuluan, bab ini berisi gambaran tentang metodologi penelitian yang digunakan. Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka berfikir, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi landasan teori yang berisi berbagai teori yang relevan dengan judul penelitian. Teori-teori tersebut digunakan sebagai dasar analisis dalam melaksanakan penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui pengelolaan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak. Sekolah ini menjadi sekolah dengan tingkat kepercayaan masyarakat cukup tinggi dibuktikan dengan pendaftar yang telah memenuhi kuota pada bulan Februari. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi kepala sekolah maupun pengelola sekolah dalam mengelola budaya religius untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pertama melakukan pra penelitian mengapa sekolah tersebut ramai peminatnya dibandingkan dengan sekolah lain yang ada dalam lingkungan

²⁵ Husain Usman Dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 243

tersebut. Kemudian menemui informan-informan yang dianggap dapat menjawab permasalahan penelitian. Informan tersebut adalah kepala sekolah, guru, karyawan, wali murid dan tokoh masyarakat setempat. Kegiatan selanjutnya adalah penelitian lapangan melakukan observasi pelaksanaan budaya religius di sekolah. Kemudian melakukan analisis data hasil penelitian.

BAB II

STRATEGI KEPALA SEKOLAH MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI BUDAYA RELIGIUS

Bab ini berisi Teori-teori sebagai pengantar dalam memahami permasalahan serta sebagai dasar pemikiran dalam analisis data hasil penelitian. Berikut ini adalah beberapa teori yang mendukung dan relevan dengan penelitian.

A. Budaya Religius dalam Pendidikan

Budaya merupakan sesuatu yang ada secara alamiah dalam diri manusia sesuai dimana dia hidup, kebiasaan seseorang dalam merespon lingkungan atau sebuah kebiasaan yang sudah ada dan dilaksanakan secara turun temurun, sehingga budaya terbentuk dari banyak faktor seperti agama, politik, adat istiadat, bahasa dan karya seni.

Definisi budaya menurut Koentjaraningrat adalah sebagai sistem gagasan, tindakan dan hasil karya manusia yang dijadikan milik diri manusia dengan tujuan belajar bermasyarakat. Menurut Kotter dan Heskett budaya adalah hasil dari pola perilaku, kesenian, kepercayaan, kelembagaan, dan semua produk karya dan pemikiran manusia yang merefleksikan kondisi suatu masyarakat yang ditransmisikan bersama.¹

Religius dalam bahasa Indonesia sebagaimana yang tertulis pada Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya bersifat religi atau keagamaan, atau segala hal yang bersangkutan dengan religi. Menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, religius adalah sikap dan perilaku yang

¹ M. Fatkhurrahman, Pengembangan Budaya Religius dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. Ta'allum Vol. 4. No. 1. 2016, 24-26

patuh dalam melaksanakan ajaran agama yang dianutnya, toleran terhadap pelaksanaan agama lain, dan hidup rukun dengan agama lain.²

Agama menurut Nurcholis Madjid diartikan sebagai keseluruhan tingkah laku manusia yang terpuji yang dilakukan demi memperoleh ridha Allah. Agama dengan kata lain meliputi keseluruhan tingkah laku manusia dalam hidupnya, yang pada akhirnya tingkah laku itu membentuk keutuhan manusia yang berbudi luhur dan *berakhlakul Karimah* atas dasar iman kepada Allah dan akan bertanggung jawab di kemudian hari. Jadi dalam hal ini agama mencakup totalitas tingkah laku manusia dalam kehidupan sehari-hari yang dilandasi dengan iman kepada Allah sehingga seluruh tingkah lakunya berlandaskan keimanan dan akan membentuk *akhlakul Karimah* yang tertanam dalam diri dan perilakunya sehari-hari.³

Dari beberapa pengertian diatas, budaya religius dalam pendidikan dapat diartikan secara luas adalah sekumpulan ajaran dan nilai-agama yang menjadi dasar dalam berperilaku yang dianut oleh seluruh warga sekolah mulai dari kepala sekolah, guru, karyawan, siswa dan tamu sehingga tertanam nilai-nilai religi dan karakter yang baik pada diri setiap individu.

Pengelolaan budaya religius di sekolah mengacu pada nilai-nilai dan norma-norma agama yaitu sesuai dengan Al Quran dan As Sunnah. Apabila pengelolaan budaya religius di sekolah berhasil maka akan

² Anas Salahudin dan Irwanto Alkrienciehie, Pendidikan Karakter Pendidikan Berbasis Agama dan Budaya Bangsa, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 54

³ Nurcholis Madjid, *Masyarakat Religius*, (Jakarta: Paramadina, 1997), 124

menghasilkan output yang berbudaya sesuai dengan nilai-nilai religius. Output semacam inilah yang menjadi harapan pelanggan walaupun membutuhkan biaya yang tidak murah.

Menurut Fathurrohman budaya religius dalam pendidikan adalah upaya terwujudnya nilai-nilai ajaran agama sebagai tradisi dalam berperilaku dan budaya organisasi yang diikuti oleh seluruh warga sekolah.⁴ Dengan demikian artinya budaya religius adalah cara berfikir dan bertindak dalam setiap aktivitas di sekolah yang telah ditetapkan supaya dalam berperilaku di lingkungan organisasi sekolah sesuai dengan nilai-nilai ajaran agama.

Menurut Sahlan budaya religius adalah sekumpulan nilai-nilai agama yang melandasi perilaku, tradisi, kebiasaan keseharian, dan simbol-simbol yang di praktikkan oleh sekolah, guru, petugas administrasi, peserta didik dan masyarakat sekolah.⁵

Pada hakikatnya budaya religius di sekolah adalah terwujudnya nilai-nilai ajaran agama menjadi tradisi dalam berperilaku dan berbudaya organisasi yang harus dijalankan oleh seluruh warga sekolah dengan menganut nilai-nilai ajaran agama.

Budaya religius telah menjadi identitas yang melekat pada SDIT Permata Bunda. Inilah yang menjadi salah satu faktor tingginya minat masyarakat terhadap sekolah ini. Penelitian ini akan membahas

⁴ Fathurrohman, *Model-model pembelajaran Inovatif*, (Yogyakarta Ar-Ruzz Media, 2015), 51.

⁵ Sahlan, Asmaun, *Mewujudkan Budaya Religius di Sekolah Upaya Mengembangkan PAI dari Teori ke Aksi*, (Malang: UIN Maliki Press, 2009), 116

bagaimana strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius. Budaya religius dalam penelitian ini akan fokus kepada pengelolaan.

Menurut Deal, budaya sekolah adalah keyakinan dan nilai-nilai milik bersama yang menjadi pengikat kuat kebersamaan mereka sebagai warga suatu masyarakat. Jika definisi ini diterapkan di sekolah, maka sekolah dapat memiliki sejumlah kultur dengan satu kultur dominan dan kultur lain sebagai subordinasi.

Dalam lingkungan kehidupannya, perilaku manusia dipengaruhi oleh budaya organisasi yang diikuti. Hal demikian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki peran penting. Dalam konteks organisasi pendidikan, peran budaya organisasi sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Mendorong dan meningkatkan efektivitas kinerja atau manajemen sekolah.
- 2) Sebagai alat untuk menentukan arah atau tujuan sekolah, mengarahkan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan.
- 3) Sebagai alat untuk menghadapi masalah dan peluang dari lingkungan internal maupun eksternal.
- 4) Memberikan *sense of identity* untuk memahami visi dan misi sekolah.
- 5) Menghasilkan dan meningkatkan komitmen terhadap misi organisasi
- 6) Memberikan *core organizational values*, berupa nilai fundamental dari organisasi sekolah yaitu sensitivitas, kebebasan, kemauan dan keterbukaan.

- 7) Memberikan arah dan memperkuat standar perilaku agar dalam melaksanakan tugas penuh tanggung jawab
- 8) Sebagai redesain sistem pengendalian manajemen sekolah
- 9) Meningkatkan stabilitas sekolah sebagai sistem sosial

Dalam konteks pendidikan, beberapa budaya religius bukanlah tanggung jawab guru agama semata. Kejujuran tidak hanya di sampaikan dalam pembelajaran agama saja, tetapi juga melalui mata pelajaran lainnya. Misalnya seorang guru matematika mengajarkan kejujuran melali rumus-rumus pasti yang menggambarkan suatu kondisi yang tidak kurang dan tidak lebih atau apa adanya.

Religiusitas seseorang diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupannya. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual peribadatan saja, tetapi juga dalam aktivitas lain yang di dorong oleh kekuatan religiusitas.

Menurut Madjid agama bukanlah sekedar tindakan-tindakan ritual seperti sholat dan membaca doa. Agama lebih dari itu, yaitu keseluruhan tingkah laku manusia dalam hidup ini yang tingkah laku itu membentuk keutuhan manusia berbudi luhur atas dasar percaya atau iman kepada Allah dan tanggung jawab pribadi di kemudian.⁶

Penanaman budaya religius dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan sebagaimana pendapat Pierre “It is like Bourdieu's theory of "habitus," which states that individual structures will be formed when they are carried out continuously and become a habit. This habit will reactively settle in the individual working under consciousness so that

⁶ Abdul Madjid, *Perencanaan Pembelajaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 59

the individual will act on his basis. Habitus will unconsciously affect actions and behavior patterns.⁷

Dari beberapa penjelasan diatas dapat dipahami bahwa budaya religius adalah nilai-nilai kehidupan yang mencerminkan tumbuh kembangnya beragama yang terdiri dari tiga unsur pokok yaitu aqidah, ibadah dan akhlak. Bila nilai-nilai religius tersebut telah tertanam pada diri siswa dan dipupuk dengan baik, maka pengelolaan budaya religius dapat dikatakan berhasil. Dalam hal ini jiwa agama merupakan suatu kekuatan batin, daya dan kesanggupan dalam jasad manusia dimana kekuatan tersebut berpusat pada akal, kemauan dan perasaan.

B. Nilai Budaya Religius

Nilai religius merupakan dasar dari pembentukan budaya religius, karena tanpa adanya penanaman nilai religius, maka budaya religius tidak akan terbentuk. Fathurrohman berpendapat kata nilai religius berasal dari gabungan dua kata, yaitu kata nilai dan kata religius. Secara etimologi nilai adalah harga, derajat. Nilai adalah ukuran untuk menghukum atau memilih tindakan dan tujuan tertentu. Sedangkan nilai secara terminologi adalah kualitas empiris yang seolah-olah tidak bisa didefinisikan.

Menurut Gay Hendriks dan Kate Laduman, terdapat beberapa nilai religius yang tampak dalam diri seseorang, antara lain:

⁷ Pierre Bourdieu, "Habitus," in *Habitus: A Sense of Place*, ed. Jean Hillier and Emma Rooksby (United Kingdom: Ashgate Publishing, 2015), 27–34. Steve Bruce and Steven Yearley, *The Sage Dictionary of Sociology* (London: SAGE Publications, 2006), 130. Abrorinnisail Masruroh and Moh. Mudzakkir, "Praktik Budaya Akademik Mahasiswa," *Jurnal Paradigma* 1, no. 2 (2013): 1–12.

- a. Kejujuran.
- b. Keadilan.
- c. Bermanfaat bagi orang lain.
- d. Rendah hati.
- e. Bekerja efisien.
- f. Disiplin tinggi.
- g. Keseimbangan.⁸

Budaya religius dalam Islam berorientasi kepada figur Nabi Muhammad SAW ﷺ adalah manusia terbaik yang layak dijadikan contoh dalam segala hal termasuk di lembaga pendidikan seperti sekolah karena Beliau ﷺ merupakan suri tauladan yang baik (*uswatun hasanah*). Referensi nilai-nilai dalam budaya religius merujuk kepada pribadi Beliau. Sebagaimana dalam QS. Al Ahzab [33] ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ

اللَّهُ كَثِيرًا

Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah.

Rasulullah ﷺ adalah teladan bagi manusia dalam segala hal, termasuk di medan perang. Sungguh, telah ada pada diri Rasulullah ﷺ itu suri teladan yang baik bagimu dalam semua ucapan dan perilakunya, baik pada masa damai maupun perang. Namun, keteladanan itu hanya berlaku bagi orang yang hanya

⁸ Ludeman, Kate dan Gay Hendricks, *The Corporate Mystic: Sukses Berbisnis dengan Hati*, Terj. Fahmy Yamani, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2003), 67

mengharap rahmat Allah, tidak berharap dunia, dan berharap hari Kiamat sebagai hari pembalasan; dan berlaku pula bagi orang yang banyak mengingat Allah karena dengan begitu seseorang bisa kuat meneladani beliau.⁹

Senada dengan ayat diatas adalah Q.S Al Qalam [68] ayat 4:

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ

Sesungguhnya engkau benar-benar berbudi pekerti yang agung.

Dan sesungguhnya engkau benar-benar berbudi pekerti yang luhur. Karena Tuhanmu yang mendidikmu dengan akhlak Al-Qur'an. Ayat ini memperkuat alasan yang dikemukakan ayat di atas dengan menyatakan bahwa pahala yang tidak terputus itu diperoleh Rasulullah saw sebagai buah dari akhlak beliau yang mulia. Pernyataan bahwa Nabi Muhammad mempunyai akhlak yang agung merupakan pujian Allah kepada beliau, yang jarang diberikan-Nya kepada hamba-hamba-Nya yang lain. Secara tidak langsung, ayat ini juga menyatakan bahwa tuduhan-tuduhan orang musyrik bahwa Nabi Muhammad adalah orang gila merupakan tuduhan yang tidak beralasan sedikit pun, karena semakin baik budi pekerti seseorang semakin jauh ia dari penyakit gila. Sebaliknya semakin buruk budi pekerti seseorang, semakin dekat ia kepada penyakit gila. Nabi Muhammad adalah seorang yang berakhlak agung, sehingga jauh dari perbuatan gila.¹⁰

⁹ Tafsir Al Quran Kementerian Agama RI, *Al Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015)

¹⁰ Tafsir Al Quran Kementerian Agama RI, *Al Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015)

Ayat ini menggambarkan tugas Rasulullah saw sebagai seorang yang berakhlak mulia. Beliau diberi tugas menyampaikan agama Allah kepada manusia agar dengan menganut agama itu mereka mempunyai akhlak yang mulia pula. Beliau bersabda:

إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ. (رواه البيهقي عن أبي هريرة)

Sesungguhnya aku diutus hanya untuk menyempurnakan akhlak mulia (dari manusia). (Riwayat al-Baihaqī dari Abū Hurairah)

Dalam Hadits riwayat Baihaqi juga disebutkan bahwa tugas Nabi Muhammad ﷺ diutus adalah untuk menyempurnakan akhlak umat manusia. Berdasarkan sumber dari Al Quran dan Hadits diatas dapat diambil pelajaran bahwa seseorang yang berakhlak dan berkarakter yang baik dapat dijadikan sebagai contoh *role model*. Apabila SDM pendidikan memiliki karakter yang berakhlak dan berintegritas, maka tujuan pendidikan suatu bangsa akan tercapai. Sebagaimana dikatakan oleh Lickona *“Morals are the foundation upon which a country rises to great height. Take away morals and individuals, leader, and countries fall”*¹¹

Nilai-nilai religius merupakan pilar yang paling penting dan menjadi dasar. Nilai ini dijadikan sebagai pangkal tolak bagi penanaman budaya religius di sekolah. Direktorat jenderal pendidikan dasar dan menengah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam bahan pendampingan guru sekolah swasta (Islam) telah menginventarisasi domain budi pekerti Islami sebagai nilai-nilai karakter religius yang

¹¹ Lickona T, *Character matters: how to help our children develop good judgement, integrity and other essential virtues* (New York: Toughstone 2004),

seharusnya dimiliki dan ditampilkan dalam kehidupan sehari-hari oleh warga sekolah Islam. Senada dengan itu, PP No. 55 tahun 2007 tentang pendidikan agama dan pendidikan keagamaan mengamanatkan tentang urgensi pendidikan agama Islam sebagai sarana pendorong bagi siswa untuk taat menjalankan agamanya dalam kehidupan sehari-hari dan menjadikan agama sebagai landasan etika dan moral dalam kehidupan pribadi, keluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Agama sangatlah penting untuk pedoman hidup manusia karena dengan bekal agama yang cukup akan memberikan dasar yang kuat ketika akan bertindak, dalam nilai religius berisi tentang aturan-aturan kehidupan dan pengendali diri dari perbuatan yang tidak sesuai dengan syariat agama. Kebiasaan-kebiasaan religius yang kuat merupakan landasan bagi siswa untuk kelak menjadi orang yang dapat mengendalikan diri terhadap hal-hal yang bersifat negatif.

Budaya religius merupakan hal yang penting dan harus diwujudkan dalam lembaga pendidikan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Fathurrohman mengungkapkan bahwa salah satu fungsi budaya religius adalah wahana untuk transfer nilai kepada peserta didik. tanpa adanya budaya religius maka pendidik akan sulit melakukan transfer nilai kepada anak didik dan transfer nilai tersebut tidak cukup hanya dengan mengandalkan pembelajaran di dalam kelas. Karena pembelajaran di kelas hanya menekankan pada aspek kognitif saja.

C. Budaya Religius sebagai Instrumen Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Budaya religius dapat berjalan dengan baik apabila dikelola dengan baik. Harus ada individu yang memiliki wewenang dan

tanggungjawab sebagai *leader* dan *manajer* yang berperan dalam mengelola budaya religius. Berikut ini adalah teori-teori sebagai pengantar untuk mengetahui bahwa budaya religius sebagai instrumen strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. Akyuni mengatakan “The pattern of habituation in culture as a recognized value can be in the form of a pattern of behavior”¹²

1. Pengertian strategi

Strategi mempunyai pengertian sebagai suatu garis besar haluan dalam bertindak untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan. Kemudian jika dihubungkan dengan kegiatan belajar mengajar, maka strategi dalam artian khusus bisa diartikan sebagai pola umum kegiatan yang dilakukan oleh guru dan murid dalam suatu perwujudan kegiatan belajar mengajar untuk mencapai tujuan yang telah digariskan.¹³

Mc. Leod mengatakan bahwa secara harfiah dalam bahasa Inggris kata “strategi” dapat diartikan sebagai seni (*art*) melaksanakan stragem yakni siasat atau rencana.¹⁴ Istilah strategi sering digunakan dalam banyak konteks dengan makna yang tidak sama. Dalam konteks pembelajaran, Nana Sudjana mengatakan bahwa strategi mengajar adalah “taktik” yang digunakan guru dalam melaksanakan tugas proses belajar mengajar (pembelajaran) agar dapat mempengaruhi siswa (peserta didik) untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹⁵

¹² Akyuni, Q. Penerapan Budaya Religius di Sekolah Menengah Atas Negeri 7 Banda Aceh. *Jurnal Azkia: Jurnal Aktualisasi Pendidikan Islam*, 17

¹³ *Ibid*, 12.

¹⁴ Muhibbin Syah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 214.

¹⁵ Abu Ahmadi dan Ahmad Rohani, *Pengelolaan Pengajaran* (Jakarta: Rineka Cipta), 133.

Menurut Slameto strategi adalah suatu rencana tentang cara-cara pendayagunaan dan penggunaan potensi dan sasaran yang ada untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam konteks ini adalah pembelajaran.¹⁶

2. Fungsi kepala sekolah

Menurut Mulyasa ada tujuh fungsi kepala sekolah: 1) *Educator*, 2) *Motivator*, 3) *Administrator*, 4) *Supervisor*, 5) *Leader*, 6) *Inovator*, 7) *Manajer*.¹⁷ Kepala sekolah harus memiliki lima standar kompetensi: (1) kompetensi kepribadian, (2) kompetensi manajerial, (3) kompetensi kewirausahaan, (4) kompetensi supervisi, dan (5) kompetensi sosial.¹⁸

Fungsi kepala sekolah sebagai manajer, yaitu seorang yang mengelola semua sumber daya sekolah untuk dapat mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien.¹⁹ Artinya kepala sekolah sebagai manajer mengelola budaya religius dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menjalankan fungsinya, kepala sekolah dituntut untuk dapat menentukan strategi yang tepat. Dalam penelitian ini strategi yang diterapkan dalam meningkatkan budaya religius untuk kepuasan pelanggan.

Maksud dari strategi kepala sekolah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara kepala sekolah menjalankan fungsinya sebagai manajer

¹⁶ Slameto, *Proses Belajar Mengajar Dalam Sistem Kredit Semester (SKS)* (Jakarta: Bumi Aksara, 1991), 90.

¹⁷ Mulyasa E, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 65.

¹⁸ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007, tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah,

¹⁹ Zainal Arifin, *Penelitian pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 68

di sekolah dalam mengerahkan segala kemampuan sumber daya yang dimiliki, mulai dari perencanaan pengorganisasian hingga evaluasi untuk dapat bekerjasama mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam hal ini adalah kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, strategi merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan sekolah. Tanpa strategi, sebuah sekolah tidak akan bisa memanfaatkan peluang-peluang baru. Strategi biasa diartikan sebagai siasat atau pola-pola umum kegiatan pendidik dan peserta didik dalam perwujudan kegiatan belajar mengajar untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kepala sekolah dituntut untuk melaksanakan fungsi manajerial dengan strategi mendorong bawahannya untuk bekerja dengan antusias dalam mencapai tujuan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, keterampilan-keterampilan tertentu dalam berhubungan dengan orang lain juga harus dimiliki oleh kepala sekolah agar dapat mengelola budaya religius supaya dipergunakan terutama dalam melakukan pemberdayaan, baik terhadap tugas maupun mengembangkan orang lain sehingga kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan sekolah dapat dicapai.

Dari beberapa referensi yang telah disebutkan secara garis besar strategi kepala sekolah adalah taktik atau cara-cara yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai seorang tenaga profesional guru yang diberi kekuasaan dan tanggung jawab tambahan yaitu dalam pengelolaan di sekolah yang diangkat berdasarkan peraturan yang berlaku.

3. Menciptakan Budaya Religius di Sekolah

Proses pembentukan budaya religius di sekolah dapat dimulai dengan menanamkan nilai-nilai agama pada guru. Selain menjadi

identitas organisasi, budaya religius juga berpengaruh terhadap pembentukan sikap melalui praktik yang terus-menerus sehingga terbiasa dan terbawa dalam kehidupan sehari-hari. Menurut teori Koentjaraningrat yang dikutip oleh Ngainun Na'im, upaya pembentukan budaya religius di lembaga pendidikan dapat diwujudkan melalui 3 langkah konkrit sebagai berikut:

- 1) Nilai yang dianut, hal ini perlu dirumuskan bersama untuk menyepakati nilai-nilai yang akan dikembangkan. Selanjutnya membangun komitmen dan loyalitas untuk menjalankannya secara konsisten, agar nilai yang dianut dapat terwujud dalam sikap dan perilaku warga sekolah dalam kesehariannya.
- 2) Praktik keseharian, dapat dilakukan dengan cara mensosialisasikan nilai-nilai religius, menentukan rencana pelaksanaan harian, mingguan, atau bulanan, memberikan penghargaan terhadap warga sekolah yang berprestasi.
- 3) Simbol budaya, menentukan simbol budaya yang selaras dengan nilai yang dianut seperti, model berpakaian, pemasangan hasil karya peserta didik, pemasangan foto-foto, slogan atau motto yang sesuai dengan nilai yang dianut.

Adapun strategi untuk membangun budaya religius di lembaga pendidikan ada tiga, yaitu:

- 1) *Power strategy*, yaitu membangun budaya melalui kekuasaan, dalam hal ini peran kepala sekolah sangat dominan. Pengembangannya dapat dilakukan menggunakan tata tertib, pendekatan perintah dan larangan, *reward and punishment*. Strategi pemaksaan berdasarkan kekuasaan merupakan pola

inovasi yang sangat bertentangan dengan kaidah-kaidah inovasi. Strategi ini cenderung memaksakan kehendak, ide, dan pikiran sepihak tanpa menghiraukan kondisi dan keadaan serta situasi inovasi itu akan dilaksanakan.

- 2) *Persuasive Strategy*, strategi ini dilakukan dengan membentuk opini dan pandangan warga lembaga pendidikan. Artinya untuk mencapai tujuan yang diharapkan adalah dengan cara membujuk agar warga sekolah mau mengikuti rencana. Warga sekolah diajak untuk mengikuti perubahan dengan cara memberikan alasan, mendorong, atau mengajak untuk mengikuti rencana yang telah ditentukan.
- 3) *Normative Re-Educative*, yaitu dengan memasukkan norma yang berlaku di masyarakat ke dalam lembaga pendidikan.

Pada strategi kedua dan ketiga pelaksanaannya dapat dikembangkan melalui pembiasaan, keteladanan, dan pendekatan bujukan.²⁰ Strategi normative re-educative adalah strategi inovasi yang didasarkan pada pemikiran Sigmund Freud, Jhon Dewey, Kurt Lewin yang menekankan cara memahami permasalahan dengan nilai-nilai yang berhubungan dengan manusia.

Novan Ardy Wiyani menyebutkan bahwa pembentukan budaya religius di lingkungan sekolah dapat dilakukan dengan program-program sebagai berikut:

- 1) Penataan sara fisik yang mendukung internalisasi nilai agama

²⁰ Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum, Hingga Strategi Pembelajaran*, (Jakarta: Rajawali Pers), 328

- 2) Mendirikan sarana Ibadah
- 3) Membiasakan membaca Al Quran sebelum kegiatan pembelajaran
- 4) Membiasakan sholat berjamaah
- 5) Membudayakan ucapan salam
- 6) Memberikan reward and punishment bagi peserta didik
- 7) Mengadakan program bimbingan konseling berbasis nilai keagamaan
- 8) Menghubungkan setiap disiplin Ilmu dengan perspektif agama
- 9) Membiasakan menghentikan semua aktifitas setiap tiba waktu sholat²¹

Muhaimin berpendapat bahwa penciptaan suasana religius sangat dipengaruhi oleh situasi dan kondisi tempat model itu akan diterapkan beserta penerapan nilai yang mendasarinya. Pertama penciptaan budaya religius yang bersifat vertikal dapat diwujudkan dalam bentuk meningkatkan hubungan dengan Allah SWT melalui peningkatan secara kuantitas maupun kualitas kegiatan keagamaan di sekolah yang bersifat ubudiah, seperti: Sholat berjamaah, membaca Al Quran, doa bersama, dan lainnya. Kedua penciptaan budaya religius yang bersifat horizontal yaitu lebih mendudukan sekolah sebagai institusi sosial religius, yang jika dilihat dari struktur hubungan antar manusianya, dapat di klasifikasikan dalam tiga hubungan, yaitu: hubungan atasan-bawahan, hubungan professional, hubungan sederajat atau sukarela yang

²¹ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Iman dan Taqwa*, (Jogjakarta: Teras, 2012), 170-171

didasarkan pada nilai religius seperti: persaudaraan, kedermawanan, kejujuran, saling menghormati dan sebagainya.²²

Menurut pendapat Fathurrohman, penciptaan budaya religius yang dilakukan di sekolah semata-mata karena merupakan pengembangan dari potensi manusia yang ada sejak lahir atau fitrah.²³

Dari beberapa pendapat ahli diatas, penciptaan budaya religius di sekolah adalah menyalurkan fitrah manusia dengan mengkondisikan lingkungan sekolah berupa penerapan nilai-nilai religius. Setidaknya ada dua nilai, yaitu nilai secara vertikal terhadap sang pencipta dan nilai secara horizontal kepada sesama makhluk.

Budaya religius dapat diwujudkan dengan sinergi yang harmonis antara sekolah, keluarga dan masyarakat. Karakter tersebut berawal dari sebuah kebiasaan. Sekolah merupakan sarana yang sangat tepat untuk membentuk karakter selain keluarga dan masyarakat. Beberapa negara menggunakan strategi pendidikan karakter sebagai upaya fokus menanggulangi dekadensi moral dan karakter. Bangsa Jerman setelah mengalami kekalahan dari Perancis dalam perang, merekonstruksi bangsanya dengan pendidikan.

4. Peran kepala sekolah dalam pelaksanaan budaya religius

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang

²² Muhaimin, Pradigma Pendidikan Islam, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 101

²³ Fathurrohman M, *Model-model Pembelajaran Inovatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2007), 97

berkedudukan dalam masyarakat.²⁴ Sedangkan definisi peran menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- a. Griffin & Morehead, *“A role is the part a person plays in a given situation”*. Peran adalah bagian yang dimainkan seseorang dalam situasi tertentu.²⁵
- b. Collins dalam Fischer, *“A role is a set of behaviors pertaining to a particular task or social function”*. Peran adalah satu set perilaku yang berkaitan dengan tugas atau fungsi sosial tertentu.²⁶
- c. Rivai & Murni “peran adalah perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu.²⁷
- d. Soekanto, “peran adalah aspek dinamis kedudukan/ status”. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran.²⁸
- e. Ilgen & Hollenbeck dalam Fischer, *“A role contains emergent task elements plus those elements of the job that are communicated to the job incumbent through the social system and maintained in the system”*. Sebuah peran mengandung

²⁴ Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, KBBI V 0.2.0 Beta

²⁵ Ricky W. Griffin and Gregory Moorhead, *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, (USA: South-Western, 2014), PDF e-book, 9

²⁶ Franz Michael Fischer, *The Application of the Controllability Principle and Managers' Responses: A Role Theory Perspective*, (OESTRICH-Winkel: Gabler, 2010), PDF e-book, 81

²⁷ Veithzal Rivai & Sylviana Murni, *Education Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 745

²⁸ Soerjono Soekantom, *Sosiologi suatu pengantar*, (Jakarta: Rajawali Press, 2002), 243

elemen tugas yang muncul ditambah unsur pekerjaan yang dikomunikasikan ke jabatan melalui sistem sosial dan dipertahankan dalam sistem itu.

- f. Beehr & Glazer dalam Fischer, *“role represents the product of a learning process whereby individuals apprehend how to act in their environment.”*²⁹ Peran merupakan produk dari proses pembelajaran dimana individu memahami bagaimana cara bertindak dalam lingkungan mereka.

Sedangkan menurut Soekanto, terdapat tiga jenis peranan adalah sebagai berikut:

- a. Peranan normatif adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma atau hukum yang berlaku dalam kehidupan masyarakat.
- b. Peranan ideal adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya di dalam suatu sistem.
- c. Peranan faktual adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit di lapangan atau kehidupan sosial yang terjadi.³⁰

Sebagai seseorang yang memiliki kedudukan, kepala sekolah memiliki peranan. Peranan merupakan fungsi yang berisi kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang pemimpin demi tercapainya tujuan organisasi. Semakin besar pemahaman pemimpin tentang

²⁹ Franz Michael Fischer, *The Application of the*, 92

³⁰ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, 243

pentingnya peranan, maka semakin besar pula pemahaman mengenai tepatnya keselarasan antara kebutuhan individu dengan tujuan organisasi.³¹

Pengelolaan budaya religius yang dapat mendatangkan kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kepala sekolah merupakan individu yang profesional dan kompeten, karena setiap peran atau tugas harus di ampu oleh seorang yang ahli, sebagaimana sabda Rasulullah ﷺ:

بَيْنَمَا النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي مَجْلِسٍ يُحَدِّثُ الْقَوْمَ جَاءَهُ أَعْرَابِيٌّ فَقَالَ مَتَى السَّاعَةُ فَمَضَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يُحَدِّثُ فَقَالَ بَعْضُ الْقَوْمِ سَبَعَ مَا قَالَ فَكَرِهَ مَا قَالَ وَقَالَ بَعْضُهُمْ بَلْ لَمْ يَسْمَعْ حَتَّى إِذَا قَضَى حَدِيثَهُ قَالَ أَيْنَ أَرَاهُ السَّائِلُ عَنِ السَّاعَةِ قَالَ هَا أَنَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ فَإِذَا ضَيَّعْتَ الْأَمَانَةَ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا قَالَ إِذَا وَسَدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ³²

Telah diberitakan kepada kami Muhammad ibnu Sinan, berkata diberitakan Fulaih dan diberitakan Ibrahim ibnu al-Mundhir berkata: diberitakan kepada kami Muhammad bin Fulaih berkata, berkata: diberitakan ayahku, berkata: diberitakan Hilal ibnu Ali, dari Atha ibnu Yasar, dari Abu Hurairah berkata, di antara kita berdua Rasulullah SAW di dalam suatu majelis bercerita tentang orang Arab yang datang kepadanya, maka dia bertanya: kapan

³¹ Achmad Fatchur Rahman, dkk, *Peranan Manajer Asing dalam Memotivasi Karyawan Lokal*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 32, No. 1, 2016, 151

³² Al-Bukhari, Abu Abdullah Muhammad bin Ismail, *Ensiklopedia Hadits; Shahih al-Bukhari 1*, Terj. Masyhar dan Muhammad Suhadi, Jakarta: Almahira, Cet. I, 2011

saat kehancuran itu? Maka Rasulullah bercerita, maka berkata sebagian kaum: dia mendengar apa yang telah dikatakan: maka dia membenci apa yang dikatakannya: dan sebagian mereka berkata: tetapi mereka tidak mendengarnya, sampai jika ia telah menceritakannya, berkata: di mana pendapatnya tentang kehancuran? Maka ia berkata: saya Rasulullah, bersabda: “Apabila suatu amanah disia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya”, (Abu Hurairah) bertanya, “Bagaimana meletakkan amanah itu?” Beliau menjawab, “Apabila suatu perkara diserahkan orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya” (HR. Bukhari).

Dalam teori peran manajerial yang digagas oleh Henry Mintzberg, manajer merupakan orang yang bertanggungjawab atas sebuah organisasi atau sub unit. Semua manajer dipegang oleh otoritas formal atas unit organisasi, dari otoritas formal tersebut datang status yang mengarah pada berbagai hubungan interpersonal, dan dari sinilah datang akses terhadap informasi. Informasi pada gilirannya memungkinkan manajer untuk membuat keputusan dan strategi untuk organisasinya.

Mintzberg mengatakan bahwa tugas manajer bisa disebut dengan istilah “peran”, atau susunan perilaku yang terorganisir berdasarkan posisi. Ia menggambarkan “peran manajer” yang terdiri dari sepuluh peran. Otoritas formal menimbulkan tiga peran interpersonal, yang menimbulkan tiga peran informasional. Kemudian dua set peran ini memainkan empat peran keputusan.³³

Kepala sekolah pada hakikatnya adalah pejabat formal, sebab pengangkatannya melalui proses dan prosedur yang didasarkan pada

³³ Henry Mintzberg, *The Mnager’s Job: Folklore and Fact*, Harvard Bussiness Review, 1990, Product No. 90210, 5

peraturan yang berlaku.³⁴ Salah satu peran kepala sekolah adalah sebagai manajer. Manajer mempunyai wewenang formal atas satuan organisasinya, dan itu menentukan statusnya. Wewenang dan status kepala madrasah ini menyebabkan ia terlibat dalam pelaksanaan ketiga peranan tersebut.

Kepala sekolah memiliki peran penting dalam pelaksanaan budaya religius di sekolah dan tersedianya sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan tersebut. Budaya religius merupakan budaya yang tercipta dari pembiasaan suasana religius yang berlangsung lama dan terus menerus bahkan sampai muncul kesadaran dari semua warga sekolah untuk melakukan nilai religius. Untuk itu dibutuhkan strategi dari kepala sekolah dalam pengelolaan budaya religius di sekolah.

Kepala sekolah sebagai manajer harus mempunyai komitmen yang kuat tentang pentingnya budaya religius dan mampu membudayakan nilai-nilai religius dalam pembentukan karakter siswa. Karena kepala sekolah memiliki pengaruh yang sangat kuat sebagai *role model* bagi guru, karyawan dan peserta didik.

Fathurrohman berpendapat bahwa, budaya religius ada yang berbentuk kegiatan keagamaan, baik secara tahunan, bulanan, maupun harian. Dalam bentuk kegiatan keagamaan harian misalnya adalah berdoa pada awal dan akhir pelajaran, sopan santun terhadap tamu, selalu tersenyum, dan sebagainya. Tahunan pada kegiatan Ramadhan dan peringatan hari besar Islam.³⁵

³⁴ Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 85

³⁵ Muhammad Fathurrohman, *Budaya Religius Dalam Peningkatkan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 197

Perencanaan pengembangan pendidikan budaya religius dapat dilakukan melalui integrasi dalam program pengembangan diri, program pengembangan diri dapat diintegrasikan dalam kegiatan sehari-hari di sekolah, diantaranya melalui kegiatan-kegiatan berikut:

- a) Kegiatan rutin, Kemendikbud menyebutkan bahwa kegiatan rutin merupakan kegiatan yang dilakukan peserta didik secara terus menerus dan konsisten setiap saat. Seperti mengadakan sholat dhuha dan dzuhur berjama'ah, membaca juz 'amma, asmaul husna, penanaman aqidah.
- b) Kegiatan spontan, Kemendiknas menyebutkan bahwa kegiatan spontan yaitu kegiatan yang dilakukan secara spontan pada saat guru dan tenaga kependidikan yang lain mengetahui adanya perbuatan yang kurang baik dari peserta didik yang harus dikoreksi pada saat itu juga. Seperti: mengajak siswa melaksanakan sholat berjamaah, memperingatkan siswa yang tidak sholat.
- c) Keteladanan, kemendiknas menyebutkan bahwa keteladanan adalah perilaku dan sikap guru dan tenaga kependidikan yang lain dalam memberikan contoh terhadap tindakan-tindakan yang baik sehingga diharapkan jadi panutan bagi peserta didik untuk mencontohnya, seperti peran aktif guru dalam mendampingi pelaksana pembacaan juz 'amma, dan meneladani siswa saat hendak melaksanakan sholat berjama'ah dan mendampingi siswa saat kegiatan penanaman aqidah pagi.
- d) Pengkondisian, Kemendiknas menyebutkan untuk mendukung keterlaksanaan pendidikan budaya dan karakter bangsa maka

sekolah harus dikondisikan sebagai pendukung kegiatan itu. Sekolah harus mencerminkan nilai-nilai budaya dan karakter bangsa yang diinginkan. Seperti: penyediaan alat-alat sholat yang baik, ruang sholat yang nyaman dan tempat wudhu yang bersih serta poster tata cara sholat dan wudhu' yang benar.³⁶

Budaya religius dapat berintegrasi dengan mata pelajaran. Kemendiknas menyebutkan bahwa perkembangan nilai-nilai budaya dan karakter bangsa diintegrasikan dalam setiap pokok bahasan dari setiap mata pelajaran. Nilai-nilai tersebut dicantumkan dalam silabus dan RPP.³⁷

Kemendiknas menyebutkan bahwa melaksanakan nilai-nilai budaya dan karakter bangsa dalam budaya sekolah mencakup kegiatan-kegiatan yang dilakukan kepala sekolah, guru, konselor, dan tenaga administrasi ketika berkomunikasi dengan siswa dan menggunakan fasilitas sekolah. Berupa kebiasaan sehari-hari yang dilakukan siswa di sekolah.³⁸

- a) Kelas, Kemendiknas menyebutkan bahwa melalui proses belajar setiap mata pelajaran atau kegiatan yang dirancang sedemikian rupa. Setiap kegiatan belajar mengembangkan kemampuan dalam ranah kognitif, afektif, psikomotorik, seperti: Berdoa, bersalam-salaman dan mengucapkan salam sebelum masuk kelas.

³⁶ Kemendiknas, *Pengembangan Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa*, (Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional, 2010), 17

³⁷ *Ibid*, 18

³⁸ *Ibid*, 19

- b) Sekolah, melalui kegiatan sekolah yang diikuti oleh semua peserta didik, guru kepala sekolah dan tenaga administrasi di sekolah itu yang direncanakan sejak awal tahun pelajaran dimasukkan ke dalam kalender akademik dan yang dilakukan sehari-hari sebagai bagian dari budaya sekolah. Seperti: melakukan kegiatan keagamaan di sekolah, memperingati hari besar keagamaan dan pondok pesantren Ramadhan.
- c) Luar sekolah, melalui kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan lain yang diikuti seluruh atau sebagian peserta didik, dirancang sekolah sejak awal tahun pelajaran dan dimasukkan ke dalam kalender akademik. Contohnya: mengikuti lomba kaligrafi dan jadwal piket membersihkan masjid, merapikan alat sholat dan pembagian zakat fitrah.

Organisasi sekolah dipandang sebagai institusi yang mengarahkan perilaku para anggota organisasi untuk searah dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya organisasi sekolah sebagai suatu sistem.³⁹ Budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi. Budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai (*values*) organisasi yang dipahami, dijiwai dan dipraktikkan oleh organisasi sehingga pola tersebut

³⁹ Abdul Aziz Wahab. *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan: Telaah terhadap Organisasi dan Pengelolaan Organisasi Pendidikan*, Cetakan pertama, (Bandung: Alfabeta, 2008). 212

memberikan arti tersendiri dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi.

Gordon dan Cumminc berpendapat bahwa sepuluh karakteristik budaya organisasi yang meliputi dimensi struktural dan perilaku adalah sebagai berikut:

- a) Inisiatif individual
- b) Toleransi terhadap tindakan yang beresiko
- c) Arah
- d) Integrasi
- e) Dukungan dari manajemen
- f) Kontrol
- g) Identitas
- h) Sistem imbalan
- i) Toleransi terhadap konflik
- j) Pola-pola komunikasi⁴⁰

Merujuk dari teori diatas, maka suatu sekolah dapat dikatakan memiliki budaya jika setidaknya memiliki arah, integrasi dan identitas. Dalam penelitian ini, arah integrasi dan identitas budaya yang dimaksud adalah nilai-nilai religius. Sehingga disebut budaya religius.

Budaya sekolah merupakan sesuatu yang dibangun dari hasil pertemuan antara nilai-nilai (*values*) yang dianut oleh kepala sekolah sebagai pemimpin dengan nilai-nilai yang dianut oleh guru-guru dan para karyawan yang ada dalam sekolah tersebut. Nilai-nilai tersebut dibangun oleh pikiran-pikiran manusia yang ada dalam sekolah.

⁴⁰ Robbins, *Kereampilan Dasar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000)

Pertemuan pemikiran-pemikiran manusia tersebut kemudian menghasilkan apa yang disebut “pikiran organisasi” kemudian muncul dalam bentuk nilai-nilai yang diyakini bersama, dan kemudian nilai-nilai tersebut akan menjadi bahan utama pembentukan budaya sekolah. Dari budaya sekolah tersebut kemudian muncul simbol dan tindakan yang kasat indra yang dapat diamati dan dirasakan dalam kehidupan sekolah sehari-hari.⁴¹

D. Konsep Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Teori-teori dibawah ini sebagai panduan dalam melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Teori ini juga akan menjadi landasan dalam menganalisa temuan di lapangan tentang kepuasan pelanggan. Oleh karena itu teori-teori sebagai pengantar dalam memahami konsep kepuasan pelanggan.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah harapan setiap lembaga pendidikan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup sekolah, kepuasan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan sekolah. Pelanggan yang puas terhadap sekolah cenderung untuk menggunakan jasa sekolah kembali.

1. Identifikasi Pelanggan

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani menyatakan bahwa pelanggan adalah seseorang yang membeli suatu barang atau jasa.⁴²

⁴¹ Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 150

⁴² Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 174

Artinya seseorang yang datang secara berkesinambungan pada satu tempat yang sama untuk memenuhi kepuasannya dengan cara mendapatkan produk maupun jasa dinamakan pelanggan. Pada sekolah, pelanggan yang dimaksud adalah siswa dan guru. Adapun Nina Rahmayanti mengatakan bahwa Setiap orang adalah pelanggan. Pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak dengan siapa kita bertransaksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk.⁴³

Sekolah seharusnya menjamin kepuasan pelanggan internal maupun eksternal, tidak hanya dalam proses belajar mengajar dan administrasi pelayanan, lebih jauh dari itu sekolah memberikan kepuasan kepada pelanggannya berupa produk lulusan yang unggul yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik untuk internal dan pelanggan eksternal dapat mencerminkan kualitas sekolah/madrasah. Kualitas menurut Edward Deming dan Joseph Juran terletak setidaknya mampu memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan.⁴⁴

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, ada identifikasi pelanggan yaitu internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah orang-orang di dalam organisasi yang turut serta berproses menghasilkan output sekolah, dalam lembaga pendidikan mereka adalah: peserta didik, guru, tenaga kependidikan, laboran, pustakawan,

⁴³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 23

⁴⁴ Mukhtar dkk., “*Effect of Knowledge Management and Work Commitment to Employees Satisfaction Service (Study on Teacher Madrasah Aliyah Country Jambi Province, 2016)*”, *IJER @ Serials Publications* 13 (5),

dan karyawan. Adapun pelanggan eksternal adalah mereka yang merasakan dampak output sekolah tanpa mengikuti proses secara langsung. Mereka adalah orangtua, masyarakat, pemerintah, dan pengguna lulusan.

Kesimpulan diatas, pelanggan adalah seseorang pengguna barang/ jasa yang memiliki peran penting yang dapat memberi dampak positif bagi organisasi. Maka dari itu, pelanggan harus diistimewakan dengan memberikan apa yang diharapkan pelanggan bisa terpenuhi dan pelanggan juga merasa puas.

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (yang cukup baik, memadai) dan kata “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁴⁵ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.⁴⁶ Jika dikaji dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum ada kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan, apakah merupakan respon emosional atau merupakan evaluasi kognitif. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui

⁴⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), 353

⁴⁶ Anton Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Balai Pustaka, 1990), 89

produk yang dikonsumsi. Pelanggan sekolah baik eksternal maupun internal dapat merasa senang karena pelayanan jasa yang didapatkan dari sekolah sesuai dengan harapan.

Engel, Blackwell, Miniard mengemukakan kepuasan adalah *“satisfaction is defined here as a post-consumption evaluation that a chosen alternative at least meets or exceeds expectation.”*⁴⁷ Sedangkan menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.⁴⁸ Kepuasan menurut Guiltinan adalah konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkat manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Ia menegaskan bahwa setiap instansi harus mampu menunjukkan kualitas sebuah produk serta pelayanannya.⁴⁹

Sciffman dan Kanuk berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang diharapkan.⁵⁰ Zeithaml dan Bitner menegaskan bahwa kepuasan merupakan respon atau tanggapan seseorang mengenai sebuah pemenuhan kebutuhan, serta sebuah kepuasan dapat dipengaruhi oleh empat faktor:

⁴⁷ Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)

⁴⁸ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Mileinium*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia), 138

⁴⁹ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Mileinium*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia), 45

⁵⁰ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Mileinium*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia), 47

- a) Kelebihan produk/ jasa yang dikabarkan oleh pelanggan lain.
- b) Ekspektasi pelanggan berdasarkan kebutuhan pribadi.
- c) Pengalaman yang sudah pernah didapat.
- d) External communication.⁵¹

Kepuasan pelanggan menurut *Band* adalah sebagai berikut: “*Satisfaction is the state in which customer needs, wants and expectations, through the transaction cycle, are not or exceeded, resulting and repurchase and continuing loyalty. In other words, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this: customer satisfaction = perceived quality: needs, wants and expectations.*”⁵² Definisi kepuasan pelanggan dari *Band* di atas, merumuskan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Lebih lanjut, *Band* mengemukakan, apabila tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Peserta didik akan merespon pelayanan yang diberikan sekolah terhadap bentuk kesesuaian atas kepuasan yang dirasakan.⁵³

⁵¹ Nurlailah, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014), 23

⁵² Arif Yusuf. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Buku Seru, 2016), 77

⁵³ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1998), 102

Kepuasan merupakan suatu konsep yang banyak dimensi. Artinya setiap orang memiliki tingkat kepuasan berbeda. Jika dua orang dalam kondisi yang sama, salah satu orang tersebut sudah merasa puas dengan kondisinya sekarang, belum tentu satu orang lainnya merasakan kepuasan yang sama dengan yang dialami temannya. Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁵⁴ Kepuasan yang dirasakan setiap individu merupakan hasil perbandingan yang didapatkan antara harapan yang diinginkan dengan hasil kinerja atau produk yang dinikmati. Menurut Freddy Rangkuty, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk/ jasa.⁵⁵

Freddy Rangkuty menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁵⁶ Pelanggan sekolah membandingkan hasil yang didapatkan setelah mendapatkan pelayanan jasa sekolah dengan harapan yang diinginkan sebelum mendapatkan pelayanan sekolah.

Kesimpulan dari kepuasan pelanggan adalah suatu respon seseorang yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa.

⁵⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prehallilindo, 1997), 36

⁵⁵ Freddy Rangkuty, *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7

⁵⁶ Freddy Rangkuty, *The Power Of Brand Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama., 2008), 7

Pelanggan tidak hanya merasakan kepuasan setelah mengonsumsi produk atau jasa, tetapi juga mengalami pula ketidakpuasan. Pada konteks pendidikan pelanggan eksternal sekolah. Mereka memiliki respon terhadap pelayanan dari sekolah.

Hunt, mengemukakan definisi kepuasan pelanggan atau konsumen dikelompokkan menjadi lima perspektif sebagai berikut:

- 1) *Normative Deficit Definition*, yaitu perbandingan antara hasil (*outcome*) aktual dengan hasil yang kultural dapat diterima.
- 2) *Equity Definition*, yaitu perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas.
- 3) *Normative Standard Definition*, yaitu perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar konsumen yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkatan kinerja yang seharusnya ia terima dari merk tertentu.
- 4) *Attributional Definition*, yaitu kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada/ tidak adanya dikonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.
- 5) *Procedural Fairness Definition*, yaitu kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil.

Kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan menjadi salah satu tujuan yang direncanakan dan menjadi tolak ukur berhasil atau gagal proses pendidikan yang dijalankan oleh sekolah tersebut. Oleh karena itu, sekolah harus benar-benar cermat dalam membaca perilaku dan

kebutuhan serta tuntutan pelanggan yang sangat dinamis. Apabila sekolah mampu menjawab kepuasan pelanggan, maka dapat dipastikan sekolah tersebut maju dan sangat diminati oleh masyarakat.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa hal seperti respon balik yang positif dari pelanggan serta adanya perasaan senang dari pelanggan terhadap apa yang ia dapatkan dari sebuah lembaga penyedia jasa dalam hal ini pendidikan. Selanjutnya kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh terhadap calon pelanggan melalui pengalaman yang mereka rasakan ketika menggunakan ataupun melihat hasil dari pemakaian produk/ jasa. Sehingga sebagai penyedia layanan diharapkan mampu memahami dan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk dapat menganalisis kemauan publik sebagai pelanggan diperlukan manajemen yang baik dan tepat.

Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan sebuah lembaga harus menjaga kepuasan yang dirasakan pelanggan dengan memperhatikan beberapa elemen seperti harapan pelanggan, kinerja lembaga baik SDM maupun sarana dan prasarana, perbandingan antara harapan dan kinerja lembaga dan kesesuaian dengan apa yang ditawarkan terhadap apa yang diberikan.

3. Harapan Pelanggan

Setiap pelanggan tentunya memiliki harapan yang ingin dicapai, harapan pelanggan sendiri terbentuk karena harapan sebelumnya yang diinginkan pelanggan tidak terpenuhi, demikian pelanggan menginginkan sekolah memberi harapan yang tinggi dan ter aktualisasi agar pelanggan tidak kecewa karena harapannya tidak terpenuhi.

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh janji-janji yang disampaikan penyedia jasa melalui komunikasi eksternal seperti petugas customer service, brosur-brosur, dan iklan. Pelanggan menyimpan harapan besar pada janji-janji yang diberikan oleh sekolah melalui promosi yang diberikan sekolah.

Menurut J. Mike Jacka dan Paulette J. Keller, keinginan pelanggan adalah fungsi dari pekerjaan yang ingin mereka lakukan. Orang akhirnya memilih untuk membeli barang dan jasa karena mereka menginginkan agar mereka dapat melakukan pekerjaan yang diinginkannya.⁵⁷

Mulyasa mengatakan bahwa terdapat sekelompok dosen di salah satu universitas menggunakan teknik *brainstorming* untuk menjawab pertanyaan tentang harapan guru terhadap kepala sekolah. Kesimpulannya adalah bahwa kepala sekolah seharusnya:

- 1) Mampu bersikap tanggap
- 2) Memiliki sikap positif dan optimis
- 3) Jujur dan transparan
- 4) Berpegang teguh pada keputusan yang diambil
- 5) Pengertian dan tepat waktu mengunjungi kelas
- 6) Menerima perbedaan pendapat
- 7) Memiliki rasa humor
 - 8) Terbuka, mau mendengar, dan menjawab pertanyaan
 - 9) Memahami tujuan pendidikan
 - 10) Dapat diterima oleh guru

⁵⁷ J. Mike Jacka & Paulette J. Keller, *Business Process Mapping: Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2010), 267-268.

- 11) Memiliki pengetahuan tentang metode mengajar
- 12) Memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat
- 13) Tanggap terhadap kemampuan guru dan memberi kebebasan kerja
- 14) Manusiawi.⁵⁸

Dari uraian teori diatas dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan merupakan salah satu motif suatu lembaga dalam bekerja. Harapan pelanggan merujuk kepada mendapatkan sesuai janji para penyedia barang/ jasa. Apabila sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka sekolah tersebut sukses.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Freddy Rangkuty, terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- a) Nilai;
- b) Daya saing;
- c) Persepsi pelanggan;
- d) Harga;
- e) Citra;
- f) Tahap pelayanan;
- g) Momen pelayanan;
- h) Tingkat kepentingan pelanggan.

Strategi mencapai kepuasan pelanggan merupakan pola umum tuntutan kegiatan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Kepala

⁵⁸ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 57

sekolah merupakan penggerak dan penentu arah kebijakan sekolah yang akan menentukan bagaimana tujuan sekolah. Maka pemilihan strategi yang cocok, penerapan strategi yang tepat serta pengawalan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan di sekolah tersebut.

Sekolah memiliki berbagai permasalahan dalam pelaksanaan budaya religius, maka kepala sekolah sebagai manajer melakukan tugas dan fungsinya supaya budaya sekolah yang religius dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepala sekolah sebagai manager menentukan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan eksternal di sekolah tersebut. Strategi pertama adalah merencanakan SDM dengan merinci kebutuhan tenaga pendidik yang tepat; merencanakan kebijakan seperti program sekolah wajib bagi guru-guru supaya menjadi guru yang baik dan benar; merencanakan pengadaan media pembelajaran dengan menyusun analisis kebutuhan terhadap media pembelajaran.

Strategi selanjutnya adalah mengorganisasikan program yang telah direncanakan dengan cara menyusun struktur tim dari kalangan guru untuk mewujudkan program; menentukan guru-guru yang memiliki kekurangan dan mengusulkan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan; melibatkan wali murid, dan pihak eksternal dalam menentukan harapan mereka. Strategi ketiga adalah mengevaluasi. Evaluasi atau pengawasan proses pelaksanaan budaya religius. Kepala sekolah mengajak guru untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam pembelajaran serta evaluasi dalam proses pelaksanaan budaya religius.

Berdasarkan pengetahuan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diatas dapat dipahami bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan, kepala sekolah sebagai manajer mengarahkan segala sumber daya yang ada ke arah faktor-faktor tersebut. Dengan demikian pekerjaan yang dikelola akan jelas dan terarah.

5. Indikator Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Kepuasan pelanggan merupakan respon alami dari para pelanggan karena perasaan senang kebutuhannya dan keinginannya terpenuhi. Sejumlah pelanggan menggunakan layanan jasa lembaga pendidikan berbeda-beda. Pada umumnya kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan⁵⁹

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang krusial dalam menentukan suksesnya suatu sekolah. Pelanggan dalam hal ini akan dibatasi yaitu: Orangtua wali murid. Untuk mengetahui adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan SDIT Permata Bunda Demak adalah dengan adanya indikator-indikator berikut ini.

Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap nilai dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif yaitu ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

⁵⁹ Indrasari Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 86

Berdasarkan teori diatas indikator kepuasan pelanggan dalam penelitian ini ada 3:

- 1) Kesesuaian harapan pelanggan.
- 2) Penggunaan layanan jasa pendidikan kembali.
- 3) Kesiediaan pelanggan merekomendasikan kepada orang lain untuk turut menggunakan jasa pendidikan.

Kepuasan pelanggan tidak hanya dalam proses belajar mengajar dan administrasi pelayanan, lebih dari itu sekolah memberikan kepuasan pelanggan berupa produk lulusan yang unggul sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas lulusan yang baik untuk internal dan pelanggan eksternal dapat mencerminkan kualitas sekolah/ madrasah.

Sederhananya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pelanggan sekolah baik eksternal maupun internal dapat merasa senang karena pelayanan jasa yang didapatkan dari sekolah sesuai dengan harapan.

Menurut *Susan Fournier* dan *David Glen Mick*, kepuasan pelanggan digambarkan sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses kepuasan pelanggan saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode dan selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri. Pada intinya kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang.

Kepuasan pelanggan adalah suatu respon seseorang yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa. Pelanggan tidak hanya merasakan kepuasan setelah mengonsumsi produk atau jasa, tetapi juga mengalami pula ketidakpuasan. Pada konteks pendidikan pelanggan eksternal sekolah. Mereka memiliki respon terhadap pelayanan dari sekolah.

Jika dikaji dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan menjadi kompleks. Hingga saat ini belum ada kesepakatan atau konsensus mengenai konsep kepuasan pelanggan, apakah merupakan respon emosional atau merupakan evaluasi kognitif. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pelanggan sekolah baik eksternal maupun internal dapat merasa senang karena pelayanan jasa yang didapatkan dari sekolah sesuai dengan harapan.

Dengan demikian, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/ kelebihan dari suatu barang/ jasa dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai. Maka dari itu dari berbagai teori tersebut diatas, setidaknya ada tiga hal yang menjadi indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut:

BAB III

STRATEGI KEPALA SEKOLAH SDIT PERMATA BUNDA DEMAK DALAM MENINGKATKAN BUDAYA RELIGIUS

Penelitian ini menunjukkan strategi kepala sekolah SDIT Permata Bunda Demak dalam meningkatkan budaya religius. Strategi kepala sekolah memenuhi tiga aspek strategi menurut Muhaimin yaitu *power strategy*, *persuasive strategy*, dan *Normative Re-Educative*. Strategi tersebut digunakan dalam setiap fungsi manajemen yaitu *Planing* (perencanaan), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Evaluating* (Evaluasi).

A. *Power Strategy*

Power Strategy adalah strategi dengan pendekatan kekuatan wewenang jabatan sebagai kepala sekolah yang harus dilaksanakan oleh para guru dan karyawan di sekolah. *Power Strategy* kepala sekolah digunakan untuk memberikan intervensi kepada seluruh instrumen yang relevan digunakan untuk peningkatan budaya religius. Reward and punishment digunakan sebagai pendekatan supaya tujuan keberhasilan budaya religius dapat tercapai.

1. *Planing* (perencanaan)

Perencanaan budaya religius menggunakan power strategi ditemukan pada perencanaan penentuan tujuan, metode dan sasaran budaya religius. Perencanaan dengan power strategi juga dilaksanakan oleh kepala sekolah bersama waka kurikulum dalam rencana pembuatan kurikulum. Kepala sekolah dengan kewenangannya memberikan intervensi untuk memasukkan nilai-nilai budaya religius dalam semua mata pelajaran umum. Kepala sekolah juga menyusun rencana untuk

kurikulum muatan lokal supaya fokus untuk pengembangan budaya religius melalui mata pelajaran Bina Pribadi Islami (BPI), Akidah Akhlak dan Sirah Nabawiah.

2. *Actuating* (pelaksanaan)

Pelaksanaan budaya religius menggunakan power strategi ditemukan berupa pelaksanaan rencana-rencana yang telah disusun sebelumnya. Kepala sekolah menekankan dan mendorong seluruh civitas untuk menciptakan budaya religius di lingkungan sekolah. Kepala sekolah memberikan penghargaan bagi guru, karyawan dan siswa yang berprestasi baik akademik maupun non akademik.

Pelaksanaan kurikulum dengan muatan nilai-nilai budaya religius pada pelaksanaannya adalah kepala sekolah mendorong guru-guru dalam kegiatan belajar mengajar untuk menerapkan budaya religius seperti berdoa sebelum memulai pelajaran, menjelaskan integrasi pelajaran yang sedang diajarkan dengan nilai-nilai Islami, mengakhiri pelajaran dengan berdoa, memperhatikan nilai menghormati ilmu dan adab.

Pelaksanaan kurikulum muatan lokal pada mata pelajaran Bina Pribadi Islam (BPI), Akidah Akhlak dan Sirah Nabawiah. BPI adalah kegiatan ekstrakurikuler wajib yang dilaksanakan setiap pekan, diadakan berkelompok dengan anggota 10-13 orang dengan seorang guru yang mengampu. Kegiatan BPI adalah untuk membina kepribadian peserta didik supaya sesuai dengan nilai-nilai Al Quran dan Hadits secara intens. Pengampu adalah guru yang dipercaya dan kompeten unggul dalam rohani. Pada BPI peserta didik akan dibina membaca Al Quran, Hafalan, Ibadah *mahdah sehari-hari*, *ibadah sunnah*, dan belajarnya.

Pelaksanaan Akidah Akhlak muatan lokal SDIT Permata Bunda adalah dengan memberikan materi-materi tambahan berupa ketauhidan dan pelaksanaannya yang relevan untuk usia peserta didik. Contohnya menanamkan pemahaman bahwa faktor kesuksesan hidup di dunia adalah dari usaha-usaha seseorang yang diridloi oleh Allah jadi kesuksesan seseorang bukan semata-mata karena hasil usaha seseorang.

Pelaksanaan Sirah Nabawiah adalah dengan cara memberikan kisah-kisah teladan Nabi Muhammad ﷺ beserta para sahabat-sahabatnya kemudian mengambil nilai-nilai yang relevan dan dapat diterapkan dalam pembentukan budaya religius di sekolah. Contohnya kisah Nabi Sahabat Utsman Bin Affan dengan segala keikhlasan dan kedermawanan menginfakkan hartanya untuk kepentingan bersama.

Berikut kutipan hasil wawancara dengan Kepala SDIT Permata Bunda Demak:

“Selain pembiasaan yang kami lakukan di luar jam pelajaran, Nilai-nilai budaya religius itu juga dimasukkan kedalam kurikulum pembelajaran khususnya muatan lokal di SDIT Permata Bunda yaitu Akidah Akhlak, Sirah Nabawiah dan Bina Pribadi Islami (BPI). Contohnya guru bahasa Indonesia jika memberikan pembelajaran contoh kalimat yang diberikan kepada peserta didik tidak sekedar kalimat, tetapi harus kalimat yang sarat akan nilai-nilai religius sesuai dengan konteks materi saat pembelajaran. Berlaku juga untuk pelajaran-pelajaran yang lain”¹

Power Strategy lainnya dalam pelaksanaan budaya religius adalah dengan pendekatan *reward and punishment*. Mengapresiasi guru dan murid yang berbudaya religius. *Punishment* bagi murid yang tidak

¹ Wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Buna Demak 13 Maret 2023

disiplin berbudaya religius. *Punishment* yang diterapkan pun dalam rangka meningkatkan budaya religius, contohnya siswa yang melanggar diminta untuk menulis kalimat istighfar dengan jumlah sesuai jenis pelanggaran, siswa diminta menghafal surat/ ayat/ hadits tertentu yang relevan dengan jenis pelanggarannya.

3. *Evaluating* (evaluasi)

Evaluasi budaya religius menggunakan *power strategy* ditemukan bahwa kepala sekolah melaksanakan evaluasi secara bertahap dan berkelanjutan memastikan supaya dalam pelaksanaan tidak melenceng dari perencanaan diawal supaya tujuan yang telah ditetapkan tercapai secara efektif dan efisien. Evaluasi tersebut berupa koordinasi dengan waka kesiswaan, waka kurikulum, koordinator paralel kelas dan langsung kepada guru yang bersangkutan.

Power strategy digunakan juga dalam mengevaluasi agar pelaksanaan budaya religius dapat sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan sekolah telah tercapai. Pelaksanaan *Evaluating (pengendalian)* kepala sekolah dibantu oleh pengendali mutu internal dari yayasan dan komite sekolah. Ketika proses pelaksanaan budaya religius dilaksanakan, kepala sekolah melakukan pengawasan berupa pemantauan kegiatan.

Dalam tahapan ini kepala sekolah melakukan *Evaluating* secara berkala. Harian, setiap hari kepala sekolah mengontrol supaya lingkungan sekolah kondusif untuk pelaksanaan budaya religius dengan berkoordinasi dengan para koordinator dan penanggung jawab program budaya religius. Secara mingguan, Setiap Senin pagi pada upacara bendera juga dimanfaatkan untuk selalu menekankan untuk berbudaya

religius. Pada setiap hari Jumat pada kegiatan sholat dhuha bersama-sama adalah momentum guru-guru dan seluruh murid berkumpul bersama, pada kesempatan tersebut juga menekankan pada aspek budaya religius. Evaluating setiap bulan adalah pada rapat koordinasi antara waka kesiswaan, koordinator setiap wali kelas, dan penanggung jawab program. Evaluating tahunan dilaksanakan pada setiap rapat kerja tahunan, bulan Ramadhan dan setiap peringatan hari besar Islam.

Secara pendekatan kekuatan sebagai kepala sekolah mengevaluasi pelaksanaan budaya religius yang terintegrasi dengan kurikulum muatan lokal yaitu pada mata pelajaran Akidah Akhlak, Sirah Nabawiah dan BPI. Evaluasi dilaksanakan dengan memastikan bahwa proses meningkatkan budaya religius telah sesuai dengan perencanaan. Berikut kutipan wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda:

“Nilai-nilai budaya religius juga diajarkan dan terintegrasi dengan kurikulum pembelajaran. Pelaksanaannya juga kami evaluasi, terutama guru-guru apakah dapat memberikan contoh nilai-nilai Islami pada setiap pembelajaran, terutama pada mata pelajaran Umum seperti Bahasa Inggris. Bagaimanapun juga pelajaran Bahasa Inggris tersebut juga memuat nilai-nilai budaya religius sehingga relevan antara pembiasaan di lapangan dan pembelajaran didalam kelas”²

Temuan tersebut relevan dengan hasil wawancara dengan Pak Suko Sulstyo, S.Pd.SD yang menyatakan bahwa setiap pembelajaran mata pelajaran apapun harus mengajarkan nilai-nilai religius. Berikut kutipan wawancara dengan koordinator kelas V:

² Kutipan Wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda Demak tanggal 15 April 2023

“Betul, Ibu Kepala sekolah kami selalu menekankan, setiap kegiatan belajar mengajar di kelas mata pelajaran apapun agar diberikan penguatan nilai-nilai Islami, termasuk pada mata pelajaran umum sekalipun. Misalnya guru olahraga selain melakukan pembelajaran di lapangan, guru juga memberikan penguatan misalnya agama mengajarkan supaya kita menjaga kesehatan tubuh dengan olahraga dan seterusnya”³

Power strategy, strategi kepala sekolah yang menunjukkan telah memenuhi aspek tersebut baik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dalam perencanaan, kepala sekolah menggunakan pendekatan kekuatan jabatannya dengan cara menyusun aspek nilai budaya religius dalam kurikulum pembelajaran muatan lokal dalam pelajaran akidah akhlak, Sirah Nabawiah, dan Bina Pribadi Islam (BPI). Kepala sekolah juga menunjuk guru-guru sebagai penanggung jawab, memberikan penugasan guru-guru untuk mengikuti pembekalan dengan pendekatan kekuasaan yaitu dengan surat tugas.

Dalam tahap evaluasi *power strategi* yang digunakan kepala sekolah adalah evaluasi harian, mingguan dan bulanan. Kepala sekolah menggunakan wewenangnya dalam melaksanakan evaluasi. Melakukan koreksi, pembenaran dan penguatan bagi proses peningkatan budaya religius di lingkungan sekolah.

B. *Persuasive Strategy*

Persuasive strategy adalah strategi dengan menggunakan pendekatan yang membangun opini dan pandangan warga sekolah bahwa budaya religius sangat penting. Pemahaman seluruh warga

³ Kutipan Wawancara dengan Guru koordinator kelas 5 SDIT Permata Bunda Demak tanggal 17 Maret 2023

sekolah terhadap urgensi budaya religius merupakan modal untuk suksesnya pengelolaan budaya religius di sekolah. Pengelolaan budaya religius sulit untuk meningkat apabila seluruh warga sekolah tidak memahami urgensi budaya religius. *Persuasive strategy* digunakan kepala sekolah untuk memberikan pemahaman kepada seluruh instrumen yang relevan digunakan untuk peningkatan budaya religius. Strategi ini dilaksanakan mengacu pada fungsi-fungsi manajerial yaitu *Planing* (perencanaan), *Actuating* (pelaksanaan), dan *Evaluating* (evaluasi).

1. *Planing* (perencanaan)

Temuan penelitian yang menunjukkan kepala SDIT Permata Bunda menggunakan *persuasive strategy* adalah pada perencanaan kepala sekolah yang melibatkan para guru dan karyawan. Kepala sekolah memberikan pemahaman untuk membuka kesadaran setiap stakeholder untuk memahami urgensi budaya religius di sekolah. Usaha tersebut dilaksanakan pada kesempatan rapat, upacara, dan agenda pembinaan bagi para guru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, didapatkan hasil bahwa guru-guru di SDIT Permata Bunda secara rutin mendapatkan pembinaan rohani oleh para guru senior. Sebagaimana wawancara dengan Bu Setya 15 April 2023 sebagai berikut:

“Secara pribadi, tujuan saya menerapkan budaya religius adalah agar generasi masa depan memiliki identitas tidak mudah terpengaruh dengan budaya-budaya asing yang belum tentu sesuai dengan nilai-nilai Islam. Adapun secara tujuan institusi adalah kami SDIT Permata Bunda Demak ingin menyediakan pelayanan pendidikan yang tidak hanya unggul secara akademik, namun juga unggul dalam nilai-nilai keIslaman. Dengan menerapkan budaya

religius harapan kami anak-anak dalam kesehariannya terbiasa menerapkan nilai-nilai religius dengan demikian orangtua wali murid dapat terpenuhi harapan terhadap anak-anaknya”

Sarana dan prasarana yang dipersiapkan oleh kepala sekolah SDIT Permata Bunda Demak adalah guru dan sarpras penunjang lainnya. Guru-guru diberikan pembekalan berupa pendidikan dan pelatihan terkait budaya religius. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah mendapatkan informasi sebagai berikut:

“Guru merupakan seorang figur di sekolah yang setiap perkataan, perbuatan, dan pola pikirnya akan ditiru oleh peserta didik. Oleh karena itu kami mempersiapkan para guru agar siap menjadi *uswah hasanah* bagi peserta didik. Menurut saya jika guru-guru di sekolah baik maka peserta didik juga akan baik. Persiapan yang saya lakukan adalah memberikan pembekalan secara berkala kepada guru-guru termasuk adalah aspek budaya religius. Menurut saya, metode lebih penting daripada materi. Materi lebih penting daripada guru. Jiwa guru jauh lebih penting daripada guru itu sendiri”

2. *Actuating* (pelaksanaan)

Strategi persuasif dalam pelaksanaan budaya religius adalah memahamkan seluruh warga sekolah termasuk orangtua wali murid dapat memahami urgensi budaya religius. Harapannya pelaksanaan budaya religius dapat berjalan sesuai dengan lancar.

Pelaksanaan program kegiatan budaya religius berupa pembiasaan secara terus menerus dengan beberapa program seperti pembiasaan Islami, Muroja’ah dengan guru kelas setiap pagi, sholat dhuha bersama, kegiatan peringatan hari besar Islam dan Gotume (gerakan orangtua mengaji).

Berikut isi kutipan wawancara dengan Kepala Sekolah:

“Program kegiatan yang terkait dengan budaya religius adalah Pembiasaan Islami, *Muroja’ah Yaumiyah*, Sholat Dhuha bersama

dan GOTUME (gerakan orangtua mengaji). Pembiasaan Islami adalah kegiatan setiap hari terjadwal diantara kegiatan belajar mengajar. Kegiatan ini bebas peserta didik dapat memanfaatkan untuk ke Kantin untuk jajan, Koperasi, Masjid, Perpustakaan, atau Lapangan. Dalam pembiasaan Islami ini ada guru yang bertugas mendampingi untuk menjaga budaya religius berjalan dengan baik. Contohnya di kantin jika ada yang makan dengan berdiri, maka siapapun berhak mengingatkan namun yang paling bertanggung jawab adalah guru tersebut. *Muroja'ah Yaumiyah* adalah kegiatan pendampingan oleh wali kelas masing-masing terhadap kegiatan ibadah baik *mahdzah* maupun *ghairu mahdzah* sehari-hari anak-anak. Untuk anak yang sering bolong, maka wali kelas mengkonfirmasi kepada orangtuanya, mengingatkan supaya orangtua juga pro aktif memberikan pendampingan selama di rumah. Sedangkan GOTUME (Gerakan Orangtua Mengaji) adalah kegiatan pengajian bagi orangtua wali murid yang rutin dilaksanakan setiap akhir pekan dengan materi parenting, tujuannya supaya adanya *sinkronasi* antara pendidikan di rumah dan sekolah⁷⁴

Pembiasaan Islami (PI) pada pelaksanaannya adalah kegiatan terjadwal bagi siswa di antara waktu kegiatan belajar mengajar. Siswa bebas memilih untuk beraktivitas di masjid atau kantin atau perpustakaan atau hanya di kelas. Setiap tempat terdapat guru yang bertugas untuk mengawal untuk mengingatkan anak-anak supaya berbudaya religius seperti tertib mengantri, makan dengan duduk dan tangan kanan, berkata baik, dll.

Pelaksanaan Murojaah dengan guru kelas dilaksanakan setiap pagi. Guru kelas menanyakan kepada anak-anak terkait ibadah sehari-hari, pesan-pesan moral, maupun motivasi. Inilah persuasive strategi dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak.

⁴ Kutipan Wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda Demak tanggal 13 Maret 2023

Tabel 3.2
Target Program Tahsin dan Tahfidz

KLS	SMT	QIROATI		TAHFIDZ	KHOT
		JILID	HAL	QS	
I	I	1	1-44	An Naba' An Naazi'at	*Huruf Hijaiyyah lepas berharokat fathah, kasroh, dlommah
	II	2	1-44	An Naazi'at Abasa	* Huruf Hijaiyyah sambung berharokat fathah, kasroh, dlommah
II	I	3	1-44	At Takwir Al Infithar Al Muthaffifin	*Huruf yang tidak bisa disambung dengan huruf di depannya
	II	4	1-44	Al Muthaffifin Al Insyiqoq dan Al Buruj	*Huruf hijaiyyah sambung berharokat fathah, tanwin, kasroh Tanwin, slamamah, tanwin
III	I	5&juz 27	1-44	Ath Thoriq, Al A'la, Al Ghosiyah	* Huruf hijaiyyah sambung berharokat fathah, tanwin, kasroh
	II	6	1-44	Al Fajr, Al Balad, As Syam, Al Lail	* Huruf hijaiyyah sambung yang dibaca panjang

				Ad Dhuha, Al Insyiroh, At Tin, Al Alaq, Al Qadr	
		Al- Qur'an		Al Bayyinah, Al Zalalah, Al Adiyat, Al Qoriah, At Takatsur, Al Asr, Al Humazah, Al Fiil, Al Quraish, Al Maun, Al Kautsar, Al Kafirun, An Nasr, Al Lahab, Al Ikhlas, An-nas	* Huruf hijaiyah sambung yang berharokat sukun
IV	I	Ghorib	1-44		*Bacaan dibaca panjang
				Murojaah Juz 30 & Al Qolam, Al Mulq	*Fathah diikuti alif, kasroh diikuti ya' sukun, dlamnah diikuti wawu sukun
	II	EBTAQ	Murojaah Juz 30 & Al Qolam, Al Mulq	*Huruf Hijaiyyah bertasydid	
V	I	Tahfidz			*Idghom Bighunnah
		Intensif		Al Haqqoh, Al Ma'arij, Nuh	*Idghom Bilaghunnah
					*Iqlab
	II	Tahfidz		Al Jin	*Waqof, Lafadz Allah, Qolqolah (Sugro&Kubro)
		Intentif		Al Muzzamil, Al Mudatsir	
VI	I	Tahfidz		Al Qiyamah	*Menulis surat-surat pendek
		Intentif		Al Insan, Al Mursalat	*Menulis Hadist
	II		Ujian Tahfidz Juz 29-30		*Doa Harian

Tabel 3.3**Target hafalan Hadits dan Doa sehari-hari**

KLS	HADIS	DOA PENDEK
I	Kebersihan, berkata yang baik, kasih sayang, persaudaraan, larangan marah, senyum, dan shodaqoh	Mau makan, sesudah makan, mau tidur, bangun tidur, mau belajar, masuk kamar mandi, keluar kamar mandi, kedua orang tua, niat wudlu, niat sholat
II	Kebersihan, berkata yang baik, kasih sayang, larangan marah, persaudaraan, senyum shodaqoh, adab makan, menjaga lisan, malu, menyebar salam, larangan mencela, menghormati tamu	Sesudah sholat, sesudah sholat dhuha, niat puasa, sesudah berbuka puasa, memakai dan melepas pakaian, sesudah wudlu, sebelum belajar, keluar rumah, masuk rumah
III	Sholat tiang agama, menutup aurat, surga di bawah telapak kaki ibu, belajar Al Qur'an, menuntut ilmu, menjaga lisan, memberi hadiah	Kebaikan, ke dua orang tua, masuk masjid, keluar masjid, sesudah adzan
IV	Bekerja harus rapi, sifat yang dibenci rasul, anjuran silaturahmi, menyanyangi yang kecil, kewajiban bersyukur, menunjukkan kebaikan, keutamaan sedekah	Menjenguk orang sakit, mohon kecerdasan, bercermin, dan naik kendaraan
V	Islam itu tinggi, orang yang paling dicintai Allah, ridho Allah ada bersama ridho orang tua, mengasihi waktu yang di bumi, keutamaan sholat, sedekah dan sabar, orang yang bakhil, mahir membaca Al Qur'an	Turun hujan, mendengar petir, penutup majelis, senandung Al Qur'an
VI	Mengulang Al Qur'an, Hadis, dan Do'a dari kelas 1-5	

Strategi persuasif adalah kepala sekolah dalam pelaksanaan budaya religius yang menggunakan pendekatan bujukan. Kepala sekolah memberikan pengarahan pada setiap kesempatan yang ada untuk menekankan urgensi budaya religius. Kepala sekolah memanfaatkan

momentum rapat guru setiap pekan, upacara hari senin, diskusi dengan koordinator setiap kelas dan kesiswaan untuk melaksanakan program budaya religius.

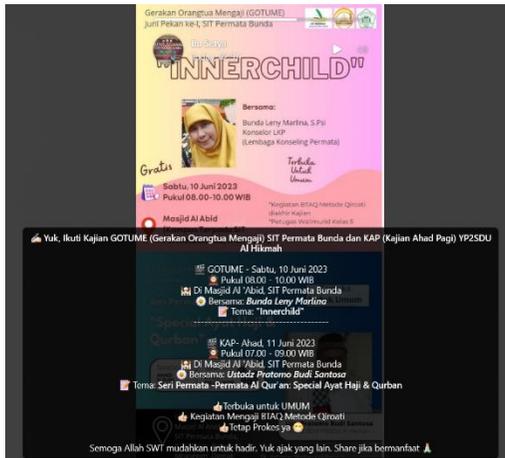
Pendekatan bujukan juga dilaksanakan kepada orangtua wali murid. Kepala sekolah menganggap perlu adanya orientasi kepada wali murid supaya terintegrasi antara pendidikan di sekolah dan di rumah. Pertemuan dengan orang tua wali murid dilaksanakan setiap pekan dengan nama program GOTUME (Gerakan orang tua mengaji). Berikut hasil kutipan wawancara dengan kepala sekolah SDIT Permata Bunda Demak

“Kami juga melibatkan peran orang tua wali murid untuk turut berkontribusi dalam peningkatan budaya religius di SDIT Permata Bunda. Nama kegiatannya adalah GOTUME (gerakan orangtua mengaji) jadi orangtua di minta hadir ke sekolah kemudian kami menghadirkan pembicara-pembicara yang pakar dan relevan dengan parenting anak-anak. Supaya sinkron antara pendidikan di sekolah dan di rumah. Misalnya seperti pada akhir pekan ini tema GOTUME adalah “*innerchild*” jadi pendidikan yang sudah terbentuk di sekolah harapannya dapat dilanjutkan oleh keluarga di rumah.”⁵

⁵ Kutipan Wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda Demak tanggal 13 Maret 2023

Gambar 3.1

Poster GOTUME (Gerakan orang tua mengaji)



Kepala sekolah SDIT Permata Bunda Demak menerapkan *Persuasive Strategy* ini dalam strategi meningkatkan budaya religius baik dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi. Dalam perencanaan kepala sekolah menggunakan pendekatan yang komunikatif kepada

pendidik, tenaga kependidikan, orang tua wali murid dan siswa. Komunikasi ini sangat penting sebagai *transfer of values* kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan budaya religius di sekolah. Komunikasi yang baik dan dapat dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan budaya religius akan menghasilkan keberhasilan dalam meningkatkan budaya religius di sekolah. Kepala sekolah mengadakan rapat dengan para guru dan tenaga kependidikan terkait pengarahan dalam meningkatkan budaya religius di sekolah. Kepala sekolah juga memberikan pemahaman kepada para peserta didik untuk memahami dan melaksanakan budaya religius di sekolah pada setiap kesempatan seperti upacara hari senin maupun sholat dhuha bersama. Untuk *persuasive* kepada orang tua wali murid setiap akhir pekan ada kegiatan GOTUME (Gerakan Orang Tua Mengaji) agenda semacam pengajian yang membahas kajian agama dan parenting anak supaya pendidikan anak-anak di sekolah dan di rumah selaras.

3. *Evaluating* (Evaluasi)

Evaluasi kepala sekolah dalam *persuasive strategy* adalah Evaluasi budaya religius menggunakan pendekatan persuasif berupa *transfer of value*. Kepala sekolah melaksanakan evaluasi secara bertahap dan berkelanjutan memastikan supaya dalam pelaksanaan tidak melenceng dari perencanaan diawal supaya tujuan yang telah ditetapkan tercapai secara efektif dan efisien.

Evaluasi tersebut berupa penguatan ide-ide kepada waka kesiswaan, waka kurikulum, koordinator paralel kelas dan langsung kepada guru yang bersangkutan. *Persuasive strategy* yang digunakan dalam mengevaluasi agar pelaksanaan budaya religius dapat sesuai

dengan rencana dan memastikan apakah tujuan sekolah telah tercapai. Ketika proses pelaksanaan budaya religius dilaksanakan, kepala sekolah melakukan pengawasan berupa pemantauan kegiatan.

Dalam tahapan ini kepala sekolah melakukan *Evaluating* secara berkala. Harian, setiap hari kepala sekolah memberikan bimbingan supaya lingkungan sekolah kondusif untuk pelaksanaan budaya religius dengan berkoordinasi dengan para koordinator dan penanggung jawab program budaya religius. Secara mingguan, Setiap Senin pagi pada upacara bendera juga dimanfaatkan untuk selalu menekankan untuk berbudaya religius. Pada setiap hari Jumat pada kegiatan sholat dhuha bersama-sama adalah momentum guru-guru dan seluruh murid berkumpul bersama, pada kesempatan tersebut juga menekankan pada aspek budaya religius. Evaluating setiap bulan adalah pada rapat koordinasi antara waka kesiswaan, koordinator setiap wali kelas, dan penanggung jawab program. Evaluating tahunan dilaksanakan pada setiap rapat kerja tahunan, bulan Ramadhan dan setiap peringatan hari besar Islam.

C. *Normative Re-Educative*

Strategi Normative Re-Educative kepala sekolah SDIT Permata Bunda diterapkan pada setiap aspek manajemen *planing* (perencanaan), *actuating* (pelaksanaan) dan *evaluating* (evaluasi). Nilai-nilai *normative re-educative* yang menjadi dasar dalam pengelolaan budaya religius adalah nilai-nilai yang terkandung dalam Al Quran dan Hadits.

1. *Planing* (perencanaan)

Perencanaan yang dilakukan adalah menganalisis kebutuhan terhadap pelaksanaan budaya religius di SDIT Permata Bunda. Hasil

analisis tersebut kemudian menjadi dasar penentuan strategi. Strategi normative re-educative dalam perencanaan berupa pengembangan para guru dengan cara training pembekalan untuk memahami pelaksanaan budaya religius.

Nilai-nilai dari Al Quran dan Hadits yang kemudian diterapkan budaya religius di SDIT Permata Bunda adalah diantaranya: Jujur, Disiplin, Makan dengan duduk dan tangan kanan. Berikut adalah hasil kutipan wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda

“Nilai-nilai dari Al Quran dan Hadist yang kemudian menjadi dasar kami terapkan dalam budaya religius. Tentu saja nilai-nilai dalam Al Quran dan Hadits sangat melimpah, namun yang kami ambil dan jadikan pedoman adalah yang sekiranya relevan dan dapat digunakan untuk anak-anak usia sekolah dasar. Contohnya: Nilai kejujuran, disiplin, makan dengan duduk dan tangan kanan, saling kasih sayang, saling menghormati, dan lain sebagainya”

Nilai-nilai tersebut terkandung dalam sebuah Hadits. Ali bin Abi Thalib radhiyallahu ‘anhu berkata, Rasulullah ﷺ bersabda:

لَا يَشْرَبَنَّ أَحَدُكُمْ قَائِمًا (أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ)

“Janganlah kalian minum dengan berdiri” (HR. Muslim)

Nilai-nilai Islami lain dalam Al-Lu'lu wal Marjan karya Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, di antaranya adalah riwayat Umar bin Abi Salamah. Ia berkata:

كُنْتُ غُلَامًا فِي حَجْرِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَكَانَتْ يَدِي تَطِيئُ فِي الصَّخْفَةِ فَقَالَ لِي رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَا غُلَامُ سَمَّ اللَّهُ وَكُلْ بِيَمِينِكَ وَكُلْ مِمَّا يَلِيكَ فَمَا زَالَتْ تِلْكَ طِعْمَتِي بَعْدُ

"Waktu aku masih kecil dan berada di bawah asuhan Rasulullah SAW, tanganku berseliweran di nampan saat makan. Maka Rasulullah SAW bersabda, "Wahai Ghulam, bacalah nama Allah, makanlah dengan tangan kananmu, dan makanlah makanan yang ada di hadapanmu." Maka seperti itulah gaya makanku setelah itu." (HR Bukhari dalam kitab Al-Ath'imah [70])

2. *Actuating* (pelaksanaan)

Pelaksanaan program kegiatan budaya religius dalam *Normative Re-Educative strategy* di SDIT Permata Bunda Demak yang merupakan turunan dari nilai-nilai yang terkandung dalam Al Quran dan Hadits adalah sebagai berikut:

a. Pembiasaan Islami

Pembiasaan Islami adalah suatu kegiatan terjadwal diantara kegiatan KBM. Dalam kegiatan ini para siswa diperbolehkan beristirahat untuk bermain, ke perpustakaan, maupun ke kantin. Dalam setiap kegiatan dan tempat-tempat tersebut dikondisikan supaya peserta didik terbiasa dengan aktivitas yang sesuai dengan nilai-nilai Islami. Contohnya ketika di kantin anak-anak dilatih kejujurannya dengan kantin kejujuran dan dibiasakan untuk tertib mengantri. Adab makan juga anak-anak dikondisikan supaya duduk dan menggunakan tangan kanan. Dalam program pembiasaan Islami seluruh guru dan karyawan berhak dan bertanggung jawab menciptakan lingkungan budaya religius. Namun tetap ada penanggung jawab secara piket bergilir dari guru.

Fenomena tersebut diatas sesuai dengan nilai-nilai Menurut Gay Hendriks dan Kate Laduman. Setidaknya terdapat kesesuaian pada nilai beberapa nilai religius yang tampak dalam diri seseorang, antara lain:

1) Kejujuran.

- 2) Keadilan.
- 3) Bermanfaat bagi orang lain.
- 4) Rendah hati.
- 5) Bekerja efisien.
- 6) Disiplin tinggi.
- 7) Keseimbangan.⁶

Pelaksanaan strategi normative re-educative pada kegiatan pembiasaan Islami menekankan pada nilai kejujuran, keadilan, bermanfaat bagi orang lain dan rendah hati. Nilai kejujuran ada pada pembiasaan di kantin karena peserta didik dibiasakan untuk jujur dalam transaksi jual-beli. Nilai keadilan terdapat pada budaya religius pembiasaan Islami karena membiasakan anak-anak untuk mengantri, artinya mendidik peserta didik untuk memahami posisinya dan memahami posisi orang lain. Nilai bermanfaat bagi orang lain terkandung pada pelaksanaan kegiatan pembiasaan Islami berupa keharmonisan dalam setiap aktivitas selama kegiatan pembiasaan Islami. Nilai rendah hati terkandung pada kegiatan di kantin, yaitu dengan menanamkan pemahaman bahwa berapapun uang saku yang dimiliki supaya diterima dengan rendah hati dan rasa syukur. Berikut adalah data kegiatan pembiasaan Islami terjadwal dalam jadwal pelajaran peserta didik.

⁶ Ludeman, Kate dan Gay Hendricks, *The Corporate Mystic: Sukses Berbisnis dengan Hati*, Terj. Fahmy Yamani, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2003), 67

Tabel 3.4

Jadwal pelajaran Siswa SDIT Permata Bunda Demak

6D									
No	WAKTU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	WAKTU	JUMAT	WAKTU	SABTU
0	06.50-07.20	UP/PWK	SD+B	SD+LS	SD+MJ	06.50-07.20	SD+MJ	06.50-07.30	SBS/MD
1	07.20-07.55	BTAQ	IPA	IPS	PAI	07.20-07.55	MTK	07.30-08.05	B. Arab
2	07.55-08.30	BTAQ	IPA	IPS	PAI	07.55-08.30	B. Jawa	08.05-08.40	B. Arab
	08.30-08.45			PI		08.30-08.45	PI	08.40-08.55	
3	08.45-09.20	B. Jawa	IPS	BTAQ	BTAQ	08.45-09.20	B. Indo	08.55-09.30	OR
4	09.20-09.55	PKn	PKn	BTAQ	BTAQ	09.20-09.55	B. Indo	09.30-10.05	OR
5	09.55-10.30	PKn	B. Indo	MTK	IPA	09.55-10.10	PI	10.05-10.15	DP
	10.30-10.45			PI		10.10-11.40	BPI		
6	10.45-11.20	B. Inggris	BTAQ	B. Indo	MTK	11.40-13.00	Ishoma		
7	11.20-11.55	B. Inggris	BTAQ	B. Indo	MTK	13.00-14.30	Pramuka		
8	11.55-12.45	ISHOMA							
9	12.45-13.20	MTK	PAI	PAI	SBdP				
10	13.20-13.55	MTK	PAI	PAI	SBdP				
	13.55-14.10	DOA PULANG							

b. Sholat dhuha bersama-sama

Kegiatan ini dilaksanakan setiap jumat pagi jam 07.00 di halaman lapangan sekolah. Bentuk kegiatannya adalah sholat dhuha dan doa pagi bersama.

Dalam kegiatan budaya religius ini setidaknya ada 3 nilai yang ingin diajarkan. Pertama mendekatkan diri kepada Allah dengan cara menjalankan ibadah sunnah. Kedua nilai kedisiplinan, dalam kegiatan ini anak-anak peserta didik diberi sandal sesuai dengan namanya masing-masing. Setiap anak harus memakai sandal masing-masing sesuai namanya dan meletakkan sandalnya pada tempat yang telah disediakan dengan tertib. Ketiga nilai tanggung jawab, dengan sandal ini anak-anak berlatih untuk bertanggung jawab menjaga amanah berupa sepasang sandal. Kegiatan ini juga digunakan untuk mengajarkan bacaan sholat dan dzikir setelah sholat. Dengan demikian diharapkan anak-anak peserta didik dapat menguasai bacaan ketika sholat dan dzikir setelah sholat.

Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Gay Hendriks dan Kate Laduman bahwa terdapat 7 nilai religius yang tampak dalam diri seseorang, yaitu:

- 1) Kejujuran.
- 2) Keadilan.
- 3) Bermanfaat bagi orang lain.
- 4) Rendah hati.
- 5) Bekerja efisien.
- 6) Disiplin tinggi.
- 7) Keseimbangan.⁷

Gambar 3.2

Menata sandal dengan rapi pada kegiatan Sholat Dhuha bersama



c. *Muroja'ah* dengan guru kelas

⁷ Ludeman, Kate dan Gay Hendricks, *The Corporate Mystic: Sukses Berbisnis dengan Hati*, Terj. Fahmy Yamani, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2003), 67

Kegiatan ini adalah monitoring dari guru kelas kepada peserta didik mengenai aspek Tahfidz. Guru kelas mengajak para peserta didik untuk mengulang-ulang hafalan yang telah diraih supaya tidak lupa. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari sebelum kegiatan belajar mengajar dimulai. Hari senin untuk murojaah surat-surat pendek, selasa untuk literasi rosul (menceritakan sirah Nabawiah), rabu: mutabaah akademik (mencongak materi yg kurang), Kamis: mutabaah surat. Berikut adalah dokumentasi kegiatan muroja'ah dengan guru kelas di SDIT Permata Bunda

Gambar 3.3
Kegiatan Muroja'ah dengan guru kelas



d. Mutaba'ah yaumiyah

Kegiatan ini adalah pendampingan ibadah-ibadah sehari-hari oleh guru kelas terhadap peserta didik yang dilaksanakan setiap pagi sebelum memulai pembelajaran. Guru kelas akan menanyakan solat 5 waktu peserta didik dan memberikan pembinaan khusus bagi yang belum mampu solat 5 waktu secara penuh

Gambar 3.4

Kegiatan Mutaba'ah Yaumiyah



e. GOTUME (Gerakan Orang tua mengaji)

Program kegiatan ini merupakan bagian dari budaya religius. Kegiatan ini adalah kegiatan rutin mingguan yang melibatkan orangtua wali murid. Kegiatan ini adalah parenting tambahan bagi para orangtua wali murid supaya sinkron antara pendidikan di rumah dan di sekolah.

Evaluasi dengan strategi Normative Re-Educative yang diterapkan oleh kepala SDIT Permata Bunda adalah dengan membandingkan antara proses yang telah berjalan dengan perencanaan awal. Pendekatan dengan nilai-nilai agama dan norma-norma yang berlaku di masyarakat digunakan oleh kepala sekolah. Strategi ini digunakan sebagai pelengkap dari instrumen-instrumen formal yang telah digunakan. Motivasi berupa balasan yang lebih mulia dari Allah SWT jika melaksanakan tugas kerja

secara tulus. Berikut adalah kutipan wawancara dengan Pak Sartono sebagai petugas keamanan SDIT Permata Bunda.

“Kami walaupun satpam disini tapi kami sangat diperhatikan. Selain bekerja profesional kami dibina rohani nya. Kami juga ditekankan untuk turut mendukung iklim pendidikan Islami di sekolah. Misalkan ada anak yang bajunya keluar tidak rapi, kami berhak untuk sekedar mengingatkan. Pembinaan dari sekolah yang sering ditekankan adalah jika kita ikhlas bekerja, Allah akan balas dengan sesuatu hal yang lebih baik, bisa berupa kesehatan, atau berupa kebahagiaan”⁸

3. *Evaluating* (evaluasi)

Evaluasi pada Strategi *Normative Re-Educative* kepala sekolah menggunakan standar nilai-nilai agama yaitu al Quran dan Hadits dalam menentukan dasar pelaksanaan budaya religius. Nilai-nilai yang diambil dari Al Quran dan Hadits adalah nilai-nilai yang relevan diajarkan untuk anak-anak SD. Contohnya: Makan dengan tangan kanan dengan duduk, tertib disiplin dalam mengantre dan menata sepatu/ sandal. Budaya semacam ini adalah salah satu dari nilai-nilai Islami yang sangat mungkin untuk ditanamkan kepada anak-anak peserta didik di sekolah. Nilai-nilai tersebut terkandung dalam sebuah Hadits. Ali bin Abi Thalib radhiyallahu ‘anhu berkata, Rasulullah ﷺ bersabda:

لا يَشْرَبَنَّ أَحَدُكُمْ قَائِمًا (أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ)

“*Janganlah kalian minum dengan berdiri*” (HR. Muslim)

Al-Lu'lu wal Marjan karya Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, di antaranya adalah riwayat Umar bin Abi Salamah. Ia berkata:

⁸ Kutipan Wawancara dengan petugas keamanan SDIT Permata Bunda Demak tanggal 17 Maret 2023

كُنْتُ غُلَامًا فِي حَجْرِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَكَانَتْ يَدَيَّ تَطِيَّشُ فِي
الصَّخْفَةِ فَقَالَ لِي رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَا غُلَامُ سَمِّ اللَّهَ وَكُلْ
بِيَمِينِكَ وَكُلْ مِمَّا يَلِيكَ فَمَا زَالَتْ تِلْكَ طِعْمَتِي بَعْدُ

"Waktu aku masih kecil dan berada di bawah asuhan Rasulullah SAW, tanganku berseliweran di nampan saat makan. Maka Rasulullah SAW bersabda, "Wahai Ghulam, bacalah nama Allah, makanlah dengan tangan kananmu, dan makanlah makanan yang ada di hadapanmu." Maka seperti itulah gaya makanku setelah itu." (HR Bukhari dalam kitab Al-Ath'imah [70])

BAB IV

IMPLIKASI STRATEGI KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN BUDAYA RELIGIUS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

A. Pemenuhan Harapan Pelanggan

Sekolah harus mengupayakan pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan. Layanan tersebut tidak meliputi proses belajar mengajar dan administrasi saja, lebih dari itu sekolah memberikan kepuasan pelanggan berupa kualitas lulusan yang unggul yang sesuai dengan harapan pelanggan. Produk lulusan yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan mencerminkan kualitas sekolah tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil temuan penelitian didapatkan hasil berupa visi dan misi SDIT Permata Bunda. Visi dan misi ini merepresentasikan sebuah harapan yang diberikan oleh sekolah kepada para pelanggannya. Visi dan misi juga menjadi peta arah SDIT Permata Bunda Demak menuju keberhasilan yang diinginkan. Adapun visi dan misi SDIT Permata Bunda Demak adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1

Visi dan Misi SDIT Permata Bunda Demak

VISI

Menjadi lembaga pendidikan Islam terpadu yang mampu membentuk dan mengembangkan generasi cerdas, beraqidah kuat, dan berakhlak karimah serta berkontribusi terhadap kemajuan bangsa.

MISI

1. Menyelenggarakan lembaga pendidikan Islam terpadu tingkat dasar yang mengintegrasikan iman, ilmu, dan amal.
2. Menyelenggarakan lembaga pendidikan Islam terpadu tingkat dasar yang mendorong dan mewujudkan civitas akademik menjadi pribadi yang berintegritas tinggi, mempunyai empati, berwawasan luas dan mampu berkreasi.
3. Menerapkan metode pembelajaran yang mampu mengembangkan potensi dan bakat setiap anak dalam lingkungan pendidikan yang aman, nyaman, dan islami.

Visi dan misi tersebut direalisasikan menjadi sebuah program budaya religius yang dilaksanakan oleh seluruh civitas akademik SDIT Permata Bunda. Harapannya, visi dan misi tersebut dapat memenuhi kebutuhan sejumlah pelanggan yang menginginkan sebuah produk layanan pendidikan yang tidak hanya memperhatikan aspek akademik saja, namun juga unggul dalam aspek nilai-nilai agama. Penelitian ini menjawab bahwa dengan adanya budaya religius di sekolah, SDIT Permata Bunda Demak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan wawancara kepada Bapak Kastari, S.Pd., M.Si. sebagai wali murid SDIT Permata Bunda Demak mendapatkan hasil bahwa beliau puas dengan usaha SDIT Permata Bunda Demak yang telah mengupayakan terwujudnya visi dan misi tersebut dengan berbagai cara, salah satunya melalui implementasi budaya religius. Berikut adalah kutipan wawancara dengan Bapak Kastari, M.Si sebagai wali murid SDIT Permata Bunda:

“waktu telah membuktikan bahwa masyarakat sangat tertarik dengan konsep sekolah Islam terpadu, masyarakat mantap untuk menitipkan pendidikan dasar anak-anaknya kepada SDIT Permata Bunda. Jika dibandingkan dengan sekolah swasta lain yang sama-sama mengusung konsep Islami, SDIT Permata Bunda Demak menurut saya lebih unggul. Keunggulan tersebut terlihat dari siswa maupun alumni nya yang memiliki Identitas yang menonjol diantara teman-teman sekolah lain, misalnya dari gaya berbusana, gaya berbicara dan pola pikirnya. Contoh nyata adalah ketika anak-anak bermain di lapangan disitu terdapat anak-anak dari berbagai macam sekolah, ketika ada suara yang mengagetkan respon dari mereka saya anggap merupakan representasi dari isi kepala dan hati anak tersebut. Anak SDIT Permata Bunda Demak secara spontan mengeluarkan kata-kata yang sopan bahkan kalimat *toyyibah* seperti istighfar atau kalimat lain yang sejenis.”⁹

Dari hasil wawancara dengan salah satu wali murid diatas dapat merepresentasikan bahwa pelanggan tersebut memberikan respon yang positif terhadap SDIT Permata Bunda. Terdapat kesesuaian antara yang dijanjikan pihak sekolah dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan. Artinya pelanggan merasa puas dengan hasil budaya religius yang diterapkan oleh SDIT Permata Bunda.

Informan kedua adalah Ibu Hani’ah sebagai wali murid yang puas dengan pelayanan pendidikan di SDIT Permata Bunda. Menurutnya, alumni-alumni SDIT Permata Bunda Demak memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan yang lain. Berikut hasil kutipan wawancara dengan Ibu Hani’ah:

“Anak-anak lulusan SDIT Permata Bunda Demak itu kelihatan sekali perbedaannya. Perbedaan yang menonjol adalah dari sopan santun, mereka memiliki sopan santun yang baik. Kelebihannya lagi adalah mereka memiliki hafalan surat-surat bisa sampai 3 Juz.

⁹ Kutipan Wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda Demak tanggal 26 Maret 2023

Padahal notabene mereka lulusan SD. Anak-anak lulusan SDIT Permata Bunda Demak juga ngajinya bagus semangat mengikuti kegiatan di Masjid.”¹⁰

Hasil temuan penelitian melalui wawancara tersebut memvalidasi adanya pelanggan mendapatkan hasil sesuai harapan yang tercantum dalam visi dan misi. Fenomena ini sesuai dengan pendapat *Hunt*. Menurut *Hunt*, definisi kepuasan pelanggan atau konsumen dikelompokkan menjadi lima perspektif sebagai berikut:

- 1) *Normative Deficit Definition*, yaitu perbandingan antara hasil (*outcome*) aktual dengan hasil yang kultural dapat diterima.
- 2) *Equity Definition*, yaitu perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas.
- 3) *Normative Standard Definition*, yaitu perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar konsumen yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkatan kinerja yang seharusnya ia terima dari merk tertentu.
- 4) *Attributional Definition*, yaitu kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada/ tidak adanya dikonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.
- 5) *Procedural Fairness Definition*, yaitu kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil.

¹⁰ Kutipan Wawancara dengan orang tua wali murid SDIT Permata Bunda Demak tanggal 23 Maret 2023

Hasil penelitian dengan wali murid diatas diperkuat dengan temuan penelitian berupa data yang menunjukkan aktualisasi visi dan misi sekolah yaitu data prestasi siswa SDIT Permata Bunda. Prestasi aspek akademik maupun non akademik. Berikut adalah tabel prestasi Siswa SDIT Permata Bunda.

Tabel 4.1

**DATA PRESTASI KEJUARAAN SISWA
SDIT PERMATA BUNDA DEMAK TAHUN 2022**

No	Nama Lomba	Tingkat	Perolehan	Keterangan
1	Olimpiade Siswa Nasional (OSN) IPA	Kabupaten	Juara I	-
2	MAPSI MHQ	Kabupaten	Juara I	Putra
3	MAPSI MHQ	Kabupaten	Juara I	Putri
4	Olimpiade Siswa Nasional (OSN) Matematika	Kecamatan	Juara Harapan I	-
5	Pantomim FLS2N	Kecamatan	Juara 3	
6	MAPSI Adzan dan Iqomah	Kecamatan	Juara 2	Putri
7	MAPSI Adzan dan Iqomah	Kecamatan	Juara 2	Putra
8	MAPSI Wudhu dan Sholat	Kecamatan	Juara 2	Putra
9	MAPSI PAI dan BTQ	Kecamatan	Juara 2	Putra
10	MAPSI PAI dan BTQ	Kecamatan	Juara 2	Putri
11	MAPSI Seni Komputer	Kecamatan	Juara 3	
12	MAPSI Seni Khitobah	Kecamatan	Juara Harapan 2	Putra
13	MAPSI Qiroah	Kecamatan	Juara 1	Putra
14	MAPSI MHQ	Kecamatan	Juara 1	Putri
15	POPDA Basket	Kabupaten	Juara 3	Putra
16	POPDA Basket	Kabupaten	Juara 2	Putri
17	Olimpiade Siswa Nasional (OSN) IPA	Kecamatan	Juara Harapan 1	Putra
18	Olimpiade Siswa Nasional (OSN) Matematika	Kecamatan	Juara 2	Putra
19	Kejuaraan Karate dalam IFKO	Provinsi	Juara 2	Putri

	FIGHTING CHAMPIONSHIP			
20	Kejuaraan Nasional 1 st Victory National Open Championship	Nasional	Medali Perak	Putri
21	Kejuaraan Nasional 1 st Victory National Open Championship	Nasional	Medali Perak	Putri
22	Matematika level 3 OMNAS 12	Provinsi	Medali Perak	Putri
23	Matematika level 3 OMNAS 12	Provinsi	Medali Perunggu	Putra
24	Sains level 3 OMNAS 12	Provinsi	Perunggu	Putra
25	Matematika level 2 OMNAS 12	Provinsi	Perunggu	Putri
26	Sains level 2 OMNAS 12	Provinsi	Perunggu	Putra
27	English level 1 OMNAS 12	Provinsi	Perunggu	Putri
28	English level 1 OMNAS 12	Provinsi	Perunggu	Putra

Dari data diatas dapat diketahui bahwa selain fokus kepada budaya religius, SDIT Permata Bunda Demak juga berprestasi dalam berbagai kejuaraan. Terdapat nilai positif yang ditemukan saat wawancara dengan kepala sekolah SDIT Permata Bunda. Kepala sekolah mengajarkan bahwa kedekatan kita dengan Allah adalah faktor terbesar kesuksesan. Berikut hasil kutipan wawancara dengan kepala SDIT Permata Bunda:

“Saya berkali-kali selalu tekankan kepada para bapak-ibu guru dan anak-anak bahwa إِنَّ حَسَنَ عِلْقَتِكَ بِاللَّهِ مِنْ أَكْثَرِ عَوَامِلِ نَجَاحِكَ
 sesungguhnya hubungan/ kedekatan dengan Allah merupakan faktor terbesar kesuksesan mu. Kami tanamkan bahwa selain berusaha secara lahiriah belajar dan latihan untuk sukses juga memerlukan usaha non lahiriah berupa hubungan baik dengan Allah.”

B. Penggunaan kembali (Berlangganan Kembali)

Repeat order (berlangganan kembali) adalah respon pelanggan lama yang telah memiliki pengalaman positif selama berlangganan dengan SDIT Permata Bunda. Pengalaman tersebut berkesan sehingga menyekolahkan anak-anak nya di sekolah tersebut kembali.

Tabel 4.2

Data Jumlah Pendaftar yang memiliki saudara siswa/ alumni SDIT Permata Bunda Demak

No	Tahun	Jumlah
1	2019	45
2	2020	37
3	2021	35
4	2022	50
5	2023	37
TOTAL		204

Dari temuan data diatas, diketahui bahwa selama 5 tahun terakhir jumlah pendaftar yang memiliki saudara kandung lebih dulu bersekolah di SDIT Permata Bunda cukup banyak. Temuan ini menunjukkan adanya kepuasan pelanggan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Indrasari yaitu adanya *Repeat Order* atau menggunakan jasa pendidikan ini kembali¹¹

Dari perbandingan temuan data terhadap teori kepuasan pelanggan diatas maka dapat diketahui adanya kepuasan pelanggan. Karena sejumlah pelanggan yang mendaftarkan anak-anaknya ke SDIT Permata Bunda lebih dari satu kali. Peneliti kemudian mengkonfirmasi

¹¹ Indrasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press), 92

data tersebut dengan mewawancarai sejumlah wali murid bernama Ibu Maya. Berikut hasil kutipan wawancara dengan Ibu Maya.

“Anak saya tiga semuanya saya sekolahkan di SDIT Permata Bunda. Melihat *track record* alumninya, menurut saya SDIT Permata Bunda Demak dapat memenuhi harapan saya karena disana fokus menanamkan nilai-nilai agama sebagai bekal mereka kelak di masa depan”¹²

Dari temuan hasil wawancara dengan wali murid diatas, pelanggan menggunakan jasa pelayanan pendidikan SDIT Permata Bunda kepada seluruh anak-anaknya karena merasa puas terhadap hasil pendidikan anak pertama, sehingga untuk anak kedua dan ketiga kembali bersekolah di SDIT Permata Bunda Demak.

C. Kesiediaan Pelanggan Merekomendasikan kepada Orang Lain

Kepuasan pelanggan berupa rekomendasi pelanggan lama kepada orang lain merupakan salah satu bukti bahwa indikator kepuasan pelanggan telah terpenuhi. Rekomendasi dari pelanggan lama mempunyai efek yang lebih efektif sebagai bukti empirik yang menyatakan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan pendidikan Islam yang di selenggarakan oleh SDIT Permata Bunda.

Kepuasan pelanggan ini merupakan respon alami dari para pelanggan lama karena perasaan senang kebutuhannya dan keinginannya terpenuhi. Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain adalah bukti bahwa pelanggan tersebut senang dan ingin membagikan kepada orang lain. Hal ini juga menjadi keuntungan besar bagi suatu lembaga pendidikan khususnya dalam aspek pemasaran. Bagi calon peserta didik

¹² Kutipan Wawancara dengan Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda Demak tanggal 26 Maret 2023

baru, rekomendasi dari pengguna lama merupakan informasi yang valid dan dapat dipercaya. Berikut hasil observasi peneliti yang menemukan sejumlah wali murid yang merekomendasikan SDIT Permata Bunda Demak kepada orang lain

Gambar 4.2

Capture status Whatsapp orang tua wali murid yang merekomendasikan program sekolah



Whatsapp merupakan media sosial sebagai sarana berkomunikasi antar individu maupun kelompok yang memiliki beberapa fitur seperti membagikan status. Hasil *capture* dari status *whatsapp* sejumlah wali murid merupakan representasi dari kepuasan pelanggan dengan layanan pendidikan yang didapatkan. Sehingga fenomena ini merupakan sebuah rekomendasi pelanggan kepada orang lain. Temuan ini sesuai dengan pendapat Freddy

Rangkuty, bahwa terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a) Nilai;
- b) Daya saing;
- c) Persepsi pelanggan;
- d) Harga;
- e) Citra;
- f) Tahap pelayanan;
- g) Momen pelayanan;
- h) Tingkat kepentingan pelanggan.

Persepsi pelanggan merupakan respon alami dari pelanggan yang telah merasakan layanan jasa pendidikan Islam. Persepsi ini bisa baik maupun buruk. Pelanggan yang telah merasakan layanan SDIT Permata Bunda kemudian menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa persepsi-persepsi yang ada adalah positif dibuktikan dari data temuan diatas.

Kepala sekolah juga berfungsi sebagai manajer. Fungsi manajerial ini meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Ketiga aspek tersebut telah terpenuhi dalam pengelolaan budaya religius di SDIT Permata Bunda.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan yang direncanakan dan menjadi tolak ukur berhasil atau gagal proses pendidikan pada suatu lembaga. Oleh karena itu, sekolah benar-benar cermat dalam membaca perilaku dan kebutuhan serta tuntutan pelanggan yang sangat dinamis. Apabila sekolah mampu menjawab kepuasan pelanggan, maka dapat dipastikan sekolah tersebut maju dan sangat diminati oleh masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa hal seperti respon balik yang positif dari pelanggan serta adanya perasaan senang dari pelanggan terhadap apa yang ia dapatkan dari sebuah lembaga penyedia jasa dalam hal ini pendidikan. Selanjutnya kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh terhadap calon pelanggan dari hasil pengalaman yang mereka rasakan selama menggunakan ataupun melihat hasil dari pemakaian produk/ jasa.

SDIT Permata Bunda Demak sebagai penyedia layanan pendidikan Islam melalui budaya religius dapat memahami dan memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan harapan pelanggan. Manajemen yang baik dan tepat dapat mempertahankan kepuasan pelanggan.

Strategi kepala sekolah SDIT Permata Bunda Demak menerapkan budaya religius berhasil memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan berharap anak-anaknya dididik sesuai dengan visi dan misi sekolah tersebut. Bukti adanya kepuasan adalah pelanggan mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh sekolah dalam visi dan misi.

Diketahui sejumlah pelanggan kembali menggunakan jasa pelayanan pendidikan SDIT Permata Bunda Demak lebih dari satu kali. Fenomena ini diperkuat dengan data pendaftar yang memiliki saudara yang telah lebih dulu sekolah di SDIT Permata Bunda. Bukti keberhasilan yang selanjutnya adalah para pelanggan yang turut merekomendasikan sekolah ini kepada orang lain.

Kesimpulan dari pembahasan bab ini adalah bahwa implikasi strategi kepala sekolah mengelola budaya religius mulai dari

perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi. Strategi tersebut menggunakan pendekatan *power strategy*, *persuasive strategy* dan *normative re-educative*. Strategi tersebut berhasil memberikan kepuasan bagi sejumlah pelanggan eksternal SDIT Permata Bunda. Indikator yang digunakan dalam mengetahui adanya kepuasan pelanggan adalah (1) kesesuaian antara yang ditawarkan sekolah dengan apa yang didapatkan pelanggan. (2) pelanggan menggunakan jasa layanan pendidikan SDIT Permata Bunda lebih dari satu kali. (3) Pelanggan merekomendasikan SDIT Permata Bunda kepada orang lain dengan persepsi yang positif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan tesis berjudul “Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Eksternal melalui Budaya Religius di SDIT Permata Bunda Demak” adalah sebagai berikut:

Strategi pengelolaan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak berjalan dengan baik karena telah memenuhi fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Strategi pada setiap tahapan pengelolaan budaya religius adalah (1) *power strategy*, adalah memasukkan nilai-nilai budaya religius ke dalam kurikulum pembelajaran kurikulum muatan lokal seperti Sirah Nabawiah, Bina Pribadi Islam (BPI) dan Akidah Akhlak; memperbanyak guru PAI dan BTAQ; menggunakan pendekatan *reward and punishment*; (2) *persuasive strategy*, menggunakan pendekatan bujukan yaitu pengarahan tentang urgensi budaya religius secara berkala kepada guru, siswa dan wali murid, melakukan pembiasaan berupa: Sholat Dhuha bersama, *Mutaba’ah Yaumiyah*, dan *Muroja’ah* dengan guru kelas; (3) *normative re-educative* adalah dengan pendekatan dengan melaksanakan pelatihan berdasarkan nilai-nilai yang terkandung dalam Al Quran dan Hadits.

Terkonfirmasi bahwa kepuasan pelanggan telah berhasil meningkat dengan adanya temuan sebagai berikut: (1) pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan. (2) pelanggan menggunakan jasa layanan pendidikan SDIT Permata Bunda Demak lebih dari satu kali. (3) Sejumlah pelanggan merekomendasikan SDIT

Permata Bunda Demak kepada orang lain. Ketiga hal temuan tersebut sebagai indikator kepuasan pelanggan pendidikan telah terpenuhi

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan di SDIT Permata Bunda Demak terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah, fungsi kepala sekolah selain sebagai manajer adalah sebagai leader, educator, motivator, supervisor, dan motivator. Sebisa mungkin berusaha menjalankan seluruh fungsi kepala sekolah tersebut khususnya dalam aspek Budaya Religius.
2. Bagi guru dengan perannya sebagai pendidik, dapat membantu program yang telah direncanakan serta menjalankan peran sebagai pendidik dengan profesionalisme yang tinggi
3. Bagi pemerintah hendaknya lebih fokus dan perhatian terhadap potensi religiusitas di lingkungan lembaga pendidikan dengan membuat produk regulasi hukum yang memudahkan bagi lembaga pendidikan yang konsentrasi membangun budaya religius.
4. Bagi masyarakat hendaknya mendukung program budaya religius yang telah diciptakan di lingkungan sekolah dengan cara menciptakan lingkungan masyarakat yang kondusif bagi tumbuh dan kembang anak-anak.
5. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian dengan topik yang sama namun dengan metode yang berbeda kemudian melakukan penelitian dengan lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 6, ayat (3).
- Heru Siswanto, Pentingnya Pengembangan Budaya Religius di Sekolah, *Madinah: Jurnal Studi Islam*, Vol. 6, No. 1 (Juni, 2019)
- Asmaun Sahlan, *Mewujudkan Budaya Religius di Sekolah: Upaya mengembangkan PAI dari Teori ke Aksi*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010)
- Jejen Musfah, *Manajemen Pendidikan: Teori, Kebijakan, dan praktik*, (Jakarta: Kencana. 2015)
- E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)
- Henry Mintzberg, *Managerial Work: Analisis from Observation*, *Management Science*, Vol. 18, No. 2, 1971
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodolodgi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, Cet kelima 2013)
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2006)
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998)
- John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Edisi ketiga*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013)

- Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999)
- Moleong, Lexy. J, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016)
- Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Therisito, 2003)
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013)
- Moleong Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Karya, 2007)
- Sugiyono, *Metode penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 187
- Lexy J Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011)
- Husain Usman Dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 243
- Muhibbin Syah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)
- Abu Ahmadi dan Ahmad Rohani, *Pengelolaan Pengajaran* (Jakarta: Rineka Cipta)
- Slameto, *Proses Belajar Mengajar Dalam Sistem Kredit Semester (SKS)* (Jakarta: Bumi Aksara, 1991)
- Peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan Nomor 6 tahun 2018

- Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999)
- Murip Yahya, *Profesi Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013)
- Mulyasa E, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: RemajaRosdakarya, 2007)
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2007, tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah
- Zainal Arifin, *Penelitian pendidikan Metode dan Paradigma Baru*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012)
- M. Fatkhurrahman, Pengembangan Budaya Religius dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. Ta'allum Vol. 4. No. 1. 2016, 24-26
- Anas Salahudin dan Irwanto Alkrienciehie, Pendidikan Karakter Pendidikan Berbasis Agama dan Budaya Bangsa, (Bandung: Pustaka Setia, 2013)
- Nurcholis Madjid, *Masyarakat Religius*, (Jakarta: Paramadina, 1997)
- Fathurrohman, *Model-model pembelajaran Inovatif*, (Jogjakarta:Ar-Ruzz Media, 2015)
- Sahlan, Asmaun, Mewujudkan Badaya Religius di Sekolah Upaya Mengembangkan PAI dari Teori ke Aksi, (Malang: UIN Maliki Press, 2009)

- Ludeman, Kate dan Gay Hendricks, *The Corporate Mystic: Sukses Berbisnis dengan Hati*, Terj. Fahmy Yamani, (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2003)
- Abdul Madjid, *Perencanaan Pembelajaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009)
- Lickona T, *Character matters: how to help our children develop good judgement, integrity and other essential virtues* (New York: Toughstone 2004)
- Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum, Hingga Strategi Pembelajaran*, (Jakarta: Rajawali Pers)
- Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Iman dan Taqwa*, (Jogjakarta: Teras, 2012)
- Muhaimin, *Pradigma Pendidikan Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007)
- Fathurrohman M, *Model-model Pembelajaran Inovatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2007)
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *KBBI V 0.2.0 Beta*
- Ricky W. Griffin and Gregory Moorhead, *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*, (USA: South-Western, 2014), PDF e-book,
- ¹ Franz Michael Fischer, *The Application of the Controllability Principle and Managers' Responses: A Role Theory Perspective*, (OESTRICH- Winkel: Gabler, 2010), PDF e-book

- Veithzal Rivai & Sylviana Murni, *Education Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010)
- Soerjono Soekantom, *Sosiologi suatu pengantar*, (Jakarta: Rajawali Press, 2002)
- Achmad Fatchur Rahman, dkk, *Peranan Manajer Asing dalam Memotivasi Karyawan Lokal*, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 32, No. 1, 2016
- Henry Mintzberg, *The Manager's Job: Folklore and Fact*, *Harvard Business Review*, 1990, Product No. 90210
- Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Kemendiknas, *Pengembangan Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa*, (Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional, 2010)
- Abdul Aziz Wahab. *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan: Telaah terhadap Organisasi dan Pengelolaan Organisasi Pendidikan*, Cetakan pertama, (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Robbins, *Kereampilan Dasar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000)
- Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Mukhtar dkk., *“Effect of Knowledge Management and Work Commitment to Employees Satisfaction Service (Study on*

Teacher Madrasah Aliyah Country Jambi Province, 2016)”, IJER @ Serials Publications 13 (5)

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014)

Anton Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Balai Pustaka, 1990),

Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Mileinium*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia), 138

Nurlailah, *Manajemen Pemasaran*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, 2014),

Arif Yusuf. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Buku Seru, 2016)

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1998)

Freddy Rangkuty, *Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013)

Freddy Rangkuty. *The Power Of Brand Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama., 2008)

J. Mike Jacka & Paulette J. Keller, *Business Process Mapping: Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2010)

- E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)
- Indrasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press)
- Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum, Hingga Strategi Pembelajaran*, (Jakarta: Rajawali Pers)
- E. Mulyasa, *Manajemen Kurikulum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- M. Yacoeb, *Konsep Manajemen dalam Perspektif Al Quran: Suatu Analisis dalam Bidang Administrasi Pendidikan*, Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA, VOL. XIV, NO. 1, Agustus
- Muhaimin, *Rekonstruksi Pendidikan Islam: Dari Paradigma Pengembangan, Manajemen Kelembagaan, Kurikulum, Hingga Strategi Pembelajaran*, (Jakarta: Rajawali Pers)
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Mukhtar dkk., “*Effect of Knowledge Management and Work Commitment to Employees Satisfaction Service (Study on Teacher Madrasah Aliyah Country Jambi Province, 2016)*”, IJER @ Serials Publications 13 (5)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Lampiran I : Panduan Wawancara PANDUAN WAWANCARA

Untuk Kepala Sekolah SDIT Permata Bunda Demak

Identitas Informan

1. Nama : Widji Setyati, S.Kom., A.Ma.Pd.SD
2. Tempat, Tanggal Lahir : 8 Januari 1973
3. Usia : 50 tahun
4. Jabatan : Kepala sekolah
5. Pendidikan Terakhir : S1

1. Strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak

a. Perencanaan meningkatkan budaya religius

1. Apa tujuan yang ingin dicapai sekolah dengan diterapkannya budaya religius di sekolah?
 - Tujuan yang ingin dicapai adalah dengan menerapkan budaya religius di lingkungan sekolah, harapannya anak-anak peserta didik terbiasa menerapkan nilai-nilai religius dalam setiap aktivitas kehidupannya.
2. Budaya religius seperti apa yang diharapkan oleh SDIT Permata Bunda Demak?
 - Budaya religius yang berdasarkan nilai-nilai yang terkandung dalam al Quran dan hadits. Tentu saja yang

dapat diterapkan dan relevan untuk anak-anak peserta didik.

3. Siapa saja yang terlibat dalam penetapan tujuan tersebut?
 - Seluruh stake holder yang berada di lingkungan sekolah terlibat dan bertanggung jawab membentuk budaya religius di sekolah sesuai dengan kapasitas dan kewenangannya masing-masing.
4. Apa alasan sekolah ini menerapkan budaya religius?
 - Menurut kami menanamkan nilai-nilai Islami harus dilakukan berulang-ulang secara kontinyu dan didukung oleh lingkungan yang kondusif. Sekolah sebagai lembaga pendidikan dimana peserta menghabiskan sebagian besar waktunya di sekolah.
5. Apa dasar aturan yang melandasi diterapkannya budaya religius?
 - Rapat kerja tahunan guru dan karyawan
6. Bagaimana tanggapan wali murid dengan diterapkannya budaya religius?
 - Alhamdulillah, sebagian besar menyambut baik budaya religius yang diterapkan di SDIT Permata Bunda. Bahkan ada beberapa orang tua yang peduli dengan memberikan masukan. Bagi kami masukan dari orangtua wali murid sangat penting, kami akan tampung dan akan ditindak lanjuti.

7. Adakah kerjasama antara pihak sekolah dengan pihak orang tua mengenai budaya religius? Apabila ada bagaimana bentuk kerjasama tersebut?
 - Ada, setiap pekan ada program Gerakan Orangtua Mengaji (Go Tume) disitu kita mengadakan parenting kepada orangtua. Karena menurut kami, kesuksesan pendidikan anak-anak adalah pada harmonisasi tiga faktor yaitu sekolah, orangtua dan lingkungan.
8. Siapa saja komponen sekolah yang terlibat dalam menjalankan budaya religius?
 - Seluruh guru, tenaga administrasi, pustakawan, satpam, dan petugas kebersihan.
9. Bagaimana strategi yang kepala sekolah agar tujuan budaya religius yang telah direncanakan tersebut dapat tercapai?
 - Merencanakan dengan melibatkan pihak-pihak terkait termasuk dengan orangtua murid. Kemudian mensosialisasikan kepada seluruh warga sekolah. Mengawal pelaksanaan budaya religius di sekolah dan mengevaluasi secara berkala.
10. Adakah anggaran biaya dalam meningkatkan budaya religius? jika ada berapa? Alokasi untuk apa saja?
 - Ada, untuk membeli alat peraga atau media, seperti contohnya kita ingin mendidik anak-anak untuk disiplin dan rapih. Kita membelikan setiap anak sepasang sandal lengkap dengan namanya masing-masing. Dengan ini

kita bisa mendidik anak-anak untuk bertanggung jawab terhadap barang miliknya, harus menata rapih di

b. Pelaksanaan Budaya religius

1. Apa objek dalam meningkatkan budaya religius?

- Anak-anak peserta didik memiliki karakter yang Islami contohnya disiplin, menghormati yang lebih tua, menyayangi yang lebih muda, menjaga kebersihan, dll.

2. Mengapa pelaksanaan budaya religius demikian?

- Menurut kami poin-poin tersebut adalah sebagian dari nilai-nilai Islami yang relevan dan sangat mungkin untuk diterapkan kepada anak-anak seusia SD

3. Bagaimana proses meningkatkan budaya religius?

- Pertama dan yang paling utama adalah Kita sebagai pendidik harus menjadi teladan yang baik bagi anak-anak peserta didik. Selanjutnya secara konsisten mengawal kegiatan budaya religius. Yang tidak kalah penting adalah memberikan urgensi dan pemahaman kepada peserta didik dan wali murid tentang kegiatan budaya religius.

4. Kapan pelaksanaan budaya religius dilakukan? Durasi?

- Selama peserta didik menjadi siswa aktif SDIT Permata Bunda, maka sejak itulah pelaksanaan budaya religius berlangsung.

5. Siapa penanggung jawab budaya religius di sekolah?

- Penanggung jawab secara moral adalah seluruh guru dan karyawan sekolah, namun secara struktural yang

bertanggung jawab adalah Kepala sekolah, waka kesiswaan, waka kurikulum dan waka humas

6. Apa saja budaya religius di sekolah ini?

- Pembiasaan Islami: Makan dan minum dengan tangan kanan dan dengan duduk, mengantri, berbagi dengan sesama
- Muroja'ah harian untuk mengulang hafalan surat-surat yang telah dihafal serta evaluasi kegiatan harian anak-anak selama dirumah
- Sholat dhuha bersama-sama di lapangan, disini banyak sekali yang bisa menjadi pendidikan. Diantaranya: mendidik anak untuk disiplin tepat waktu, melatih anak untuk menjadi imam, memperbaiki bacaan anak-anak secara bersama-sama,

c. Evaluasi Implementasi Budaya religius

1. Adakah kendala-kendala dalam pelaksanaan budaya religius? Jika ada, apa saja?

- Konsistensi, menerapkan budaya itukan harus istiqomah tidak bisa setengah-setengah.
- Budaya luar yang tidak relevan. Misalnya di sekolah anak-anak selalu diajarkan untuk berkata baik, lembut dan sopan. Tetapi diluar sekolah anak-anak mendengar kata-kata yang

-

2. Apa saja temuan sebagai evaluasi pengelolaan budaya religius?

- Komunikasi kepada orangtua. Karena masih ada orangtua wali murid yang belum sepenuhnya memahami konsep parenting.
3. Kapan evaluasi tersebut dilakukan? (Seminggu sekali/Sebulan sekali)

Setiap pekan sekali ada pertemuan mingguan dengan semua guru

Setiap 6 bulan sekali ada rapat kerja tahunan
 4. Bagaimana pihak sekolah menyikapi masalah yang timbul dalam pengelolaan budaya religius ini?
 - Meningkatkan intensitas komunikasi dengan orangtua wali murid, setiap pekan ada program gerakan orangtua mengaji (Go Tume)
 - Pada beberapa kasus tertentu, kami perlu memanggil orangtua ke sekolah untuk menjelaskan lebih lanjut terkait permasalahan anaknya.
 5. Apa saja pembenahan yang perlu dilakukan dari implementasi budaya religius ini?
 - Konsistensi, terkadang pada satu titik tertentu seorang guru ada pada posisi lelah, bosan, dihadapkan dengan urusan rumah tangga sehingga sedikit mengurangi semangat dalam menerapkan budaya religius.

2. Implikasi strategi kepala sekolah terhadap kepuasan pelanggan eksternal

- a. Apakah kepuasan pelanggan yang dimaksud menurut SDIT Permata Bunda?

Kepuasan pelanggan adalah bagaimana ketika aspirasi orangtua dapat terserap dan tersalurkan dengan maksimal,

- b. Apa yang harapan-harapan yang diharapkan oleh pelanggan eksternal?
 - Harapan mereka menitipkan putra-putrinya kepada kami adalah supaya potensi dan talenta putra-putrinya dapat berkembang maksimal
 - Dapat membaca dan menghafal Al Quran
 - Berbakti terhadap orangtua
- c. Apakah perlu memenuhi kepuasan pelanggan? mengapa?
 - Perlu, karena menurut kami kepuasan pelanggan merupakan amanah yang harus kami jalankan dengan baik
- d. Apakah budaya religius menjadi faktor utama kepuasan pelanggan?
 - Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, budaya religius merupakan salahsatu faktor kepuasan pelanggan
- e. Apakah SDIT Permata Bunda telah mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan?
 - Belum 100 persen, masih ada kekurangan-kekurangan sehingga belum mampu secara 100 persen memenuhi kepuasan pelanggan
- f. Adakah data-data yang mendukung bukti implikasi budaya religius terhadap kepuasan pelanggan?
 - Ada
 -

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Guru SDIT Permata Bunda Demak

Identitas Informan

Nama : Suko Sulistiyo, S.Pd.SD.

Tempat, Tanggal Lahir : Demak, 28 Mei 1985

Usia : 37 tahun

Jabatan : Guru

Pendidikan Terakhir : S1

1. Strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak

a. Perencanaan meningkatkan budaya religius

1. Bagaimana strategi kepala sekolah merencanakan budaya religius?
 - Merapatkan dengan dewan guru, mensosialisasikan, mengadakan pelatihan, mengawal pelaksanaan dan mengevaluasi
2. Apa target yang ditetapkan kepala sekolah kepada guru?
 - Ada target-target secara umum dan khusus disesuaikan dengan kelas masing-masing
3. Budaya religius seperti apa yang diharapkan guru?
 - Budaya religius yang aplikatif, artinya dapat diterapkan dan hasilnya terlihat dan terasa nyata. Contohnya menghormati kedua orangtua

4. Bagaimana kepala sekolah mensosialisasikan budaya religius kepada guru?
 - Melalui rapat mingguan, atau menyampaikan kepada koordinator paralel kelas, atau langsung kepada guru yang bersangkutan. Tergantung kebutuhan dan situasi kondisi
5. Apa alasan sekolah ini menerapkan budaya religius?
 - Sekolah ini Islam Terpadu, harapannya lulusan dari sekolah ini mampu mengamalkan nilai-nilai Islami. Mengajarkan nilai-nilai islami yang sangat efektif adalah dengan membudayakan nilai-nilai religius tersebut
6. Bagaimana respon anda sebagai guru menerima arahan budaya religius dari kepala sekolah?
 - Kami sebagai guru percaya kepada kepala sekolah dan menerima arahan dari beliau. Namun tidak menutup kemungkinan para guru diberikan kesempatan berupa kepercayaan mengemban amanat sebagai salahsatu project budaya religius seperti kegiatan ramadhan, Permata mart, dan lain sebagainya.
7. Bagaimana tanggapan wali murid dengan diterapkannya budaya religius?
 - Tanggapan walimurid secara umum baik, menerima dan mendukung. Ada juga orangtua yang memberikan feedback berupa kritik maupun saran. Semuanya kami

- terima dan kami anggap bahwa artinya orangtua tersebut peduli terhadap kemajuan SDIT Permata Bunda
8. Adakah kerjasama antara pihak sekolah dengan pihak orangtua mengenai budaya religius? Apabila ada bagaimana bentuk kerjasama tersebut?
 - Ada, setiap akhir pekan ada kegiatan Go tume (gerakan orangtua mengaji), disitu adalah wadah pertemuan pihak sekolah dengan orangtua didalamnya berisi pendidikan tambahan bagi orangtua sebagai upaya harmonisasi pendidikan anak disekolah dan dirumah.
 9. Siapa saja komponen sekolah yang terlibat dalam menjalankan budaya religius?
 - Seluruh guru dan karyawan terlibat. Bahkan satpam juga terlibat untuk sekedar mengingatkan anak-anak apabila ada yang makan dengan berdiri atau tangan kiri, tidak rapih dalam berpakaian.
 10. Bagaimana strategi yang kepala sekolah agar tujuan budaya religius yang telah direncanakan tersebut dapat tercapai?
 - Kepala sekolah memberikan arahan kepada para guru dan menentukan standar minimal target yang harus tercapai
 - Dalam pelaksanaannya kepala sekolah memantau dan berkoordinasi dengan koordinator paralel setiap kelas
 - Setiap rapat mingguan beliau selalu menekankan nilai-nilai Islami bagi guru dan murid

11. Adakah anggaran biaya dalam meningkatkan budaya religius? jika ada berapa? Alokasi untuk apa saja?

b. Pelaksanaan Budaya religius

1. Apa objek dalam meningkatkan budaya religius?
2. Mengapa pelaksanaan budaya religius demikian?
3. Bagaimana proses meningkatkan budaya religius?
4. Kapan pelaksanaan budaya religius dilakukan? Durasi?
5. Siapa penanggung jawab budaya religius di sekolah?
6. Apasaja budaya religius di sekolah ini?

c. Evaluasi Implementasi Budaya religius

1. Adakah kendala-kendala dalam pelaksanaan budaya religius? Jika ada, apasaja?
2. Apa saja temuan sebagai evaluasi pengelolaan budaya religius?
3. Kapan evaluasi tersebut dilakukan? (Seminggu sekali/Sebulan sekali)
4. Bagaimana pihak sekolah menyikapi masalah yang timbul dalam pengelolaan budaya religius ini?
5. Apa saja pembenahan yang perlu dilakukan dari implementasi budaya religius ini?

2. Implikasi strategi kepala sekolah terhadap kepuasan pelanggan eksternal

- a. Apakah kepuasan pelanggan yang dimaksud menurut SDIT Permata Bunda?
- b. Apa yang harapan-harapan yang diharapkan oleh pelanggan eksternal?

- c. Apakah perlu memenuhi kepuasan pelanggan? mengapa?
- d. Apakah budaya religius menjadi faktor utama kepuasan pelanggan?
- e. Apakah SDIT Permata Bunda telah mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan?
- f. Adakah data-data yang mendukung bukti implikasi budaya religius terhadap kepuasan pelanggan?

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Wali Murid SDIT Permata Bunda Demak

Identitas Informan

Nama : Hani'ah
Tempat, Tanggal Lahir : Rembang, 22 Januari 1975
Usia : 48
Jabatan : Wali murid
Pendidikan Terakhir : SLTA

1. Strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak

- a. Mengapa Ibu/ Bapak memilih SDIT Permata Bunda untuk pendidikan dasar anak?
 - Karena menurut kami, bekal agama sebagai pondasi dasar kehidupan anak-anak kelak adalah sesuatu yang sangat penting, menurut kami hal ini harus dilakukan di lingkungan yang mendukung, SDIT Permata Bunda sebagai sekolah Islam Terpadu adalah tempat yang cocok.
- b. Ibu/ Bapak memiliki putra berapa? dan berapa yang sekolah di SDIT Permata Bunda?
 - Anak saya 3, semuanya di SDIT Permata Bunda
- c. Apa sumber informasi sehingga Ibu/ Bapak mengetahui SDIT Permata Bunda?
 - Anak kami yang pertama angkatan pertama SDIT Permata Bunda, secara berkala, kami diundang untuk pengajian,

rapat, penerimaan rapor dan sebagainya. Setiap akhir pekan ada Sekolah Orang Tua (SOT). Materi yang disampaikan adalah parenting untuk kita sebagai orangtua bagaimana seharusnya mendidik anak-anak di rumah.

- d. Apakah kegiatan tersebut wajib diikuti bagi seluruh wali murid?
- Tidak diwajibkan, namun saya pernah beberapa kali tidak hadir, pihak sekolah menanyakan mengapa saya tidak hadir
- e. Apakah Ibu/ Bapak mengetahui budaya religius di SDIT Permata Bunda?
- Tahu,

f. Perencanaan meningkatkan budaya religius

1. Bagaimana sekolah mensosialisasikan program budaya religius di sekolah?
 - Melalui pertemuan wali murid
2. Budaya religius seperti apa yang diharapkan oleh orangtua?
 - Anak-anak terbiasa patuh dan berkata-kata baik dengan orangtua, disiplin, membaca dan menghafalkan Al Quran

g. Pelaksanaan Budaya Religius

1. Bagaimana tanggapan wali murid dengan diterapkannya budaya religius?
 - Baik karena kami sebagai orangtua sangat terbantu untuk mendukung pendidikan karakter anak-anak selain di rumah.

2. Adakah kerjasama antara pihak sekolah dengan pihak orang tua mengenai budaya religius? Apabila ada bagaimana bentuk kerjasama tersebut?
 - Ada, jadi anak-anak ada namanya “Mutaba’ah yaumiyah” semacam score sheet kegiatan ibadah anak-anak di rumah. Orangtua diminta mengawal anak-anaknya untuk pengisian tersebut secara jujur.
3. Apakah seluruh guru dan karyawan di SDIT Permata Buda terlibat dalam menjalankan budaya religius? Jelaskan!
 - Iya terlibat, guru wali kelas kelas 5 jika menjumpai anak kelas 4/6 yang tidak sesuai dengan budaya sekolah juga berhak menegur. Misalkan melihat ada anak minum sambil berdiri
4. Bagaimana strategi kepala sekolah kepada wali murid agar tujuan budaya religius yang telah direncanakan tersebut dapat tercapai?
 - Sekolah menghimbau untuk mendukung budaya religius dengan cara melanjutkan budaya-budaya tersebut dirumah.
1. Apa saja budaya religius di sekolah ini?
 - Membaca Al Quran
 - Pembiasaan solat berjama’ah
 - Berbakti kepada kedua orangtua
 - Peduli dengan sesama
 - Disiplin

h. Evaluasi Implementasi Budaya religius

1. Apa saja temuan sebagai evaluasi pengelolaan budaya religius?
 - Konsistensi, terkadang guru sangat konsisten mengurus budaya religius anak-anak. Terkadang juga kurang intens memperhatikan budaya religius anak-anak.
 2. Bagaimana pihak sekolah menyikapi masalah yang timbul dalam pengelolaan budaya religius ini?
 - Jika permasalahannya adalah berhubungan dengan wali murid, maka biasanya sekolah mengundang wali murid untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Wali murid dilibatkan berdiskusi untuk menyelesaikan.
 3. Apa saja pembenahan yang perlu dilakukan dari implementasi budaya religius ini?
 - Lebih kepada peningkatan konsistensinya, sebisa mungkin pembiasaan budaya religius dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan.
- 2. Implikasi strategi kepala sekolah terhadap kepuasan pelanggan eksternal**
1. Apakah kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh wali murid?
 - Harapannya, anak-anak kami dapat budi pekerti yang baik, berbakti terhadap orang tua nya dan bisa mengaji.
 2. Apakah Ibu/ bapak sudah merasa puas dengan SDIT Permata Bunda?
 - Sudah, buktinya ketiga anak saya sekolah di SDIT Permata Bunda

3. Apakah SDIT Permata Bunda telah mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan?
 - Sejauh ini saya pribadi cukup puas dengan pelayanan SDIT Permata Bunda. Karena sekolah ini memberikan apa yang kami butuhkan yaitu pelayanan pendidikan Islam yang aplikatif. Karena ada perbedaan yang cukup jelas anak-anak saya dengan anak-anak yang tidak sekolah di SDIT Permata Bunda. Perbedaan paling jelas adalah etika berbicara dan cara berpakaian.

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk tokoh masyarakat

Identitas Informan

Nama : Kastari, S.Pd, M.Si
Tempat, Tanggal Lahir : Rembang, 19 Maret 1966
Usia : 57
Jabatan : Tokoh masyarakat
Pendidikan Terakhir : S2

1. Strategi kepala sekolah dalam meningkatkan budaya religius di SDIT Permata Bunda Demak

1. Apa harapan anda sebagai masyarakat dari SDIT Permata Bunda?
 - Harapannya, SDIT Permata Bunda sebagai lembaga pendidikan mampu memberikan warna yang indah bagi masyarakat.
2. Apakah masyarakat dilibatkan dalam pelaksanaan budaya religius di sekolah?
 - Biasanya masyarakat diundang dalam acara-acara besar sekolah. Pada kesempatan tersebut masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan masukan. Kami juga dilibatkan melalui silaturahmi.
3. Apa manfaat yang dirasakan masyarakat dengan adanya budaya religius di sekolah?
 - Yang paling terasa adalah kegiatan bersih-bersih masjid. Kemudian ketika ada sekelompok anak-anak bermain

ada perbedaan yang cukup signifikan antara anak-anak SDIT Permata Bunda dengan anak sekolah lain. Terutama dari cara berpakaian dan cara berbicara.

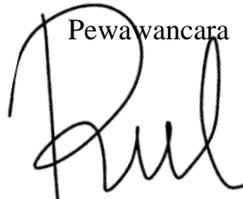
4. Bagaimana tanggapan masyarakat dengan diterapkannya budaya religius?
 - Masyarakat sangat menyambut baik budaya religius di SDIT Permata Bunda.
5. Apakah masyarakat dilibatkan dalam pelaksanaan budaya religius di SDIT Permata Bunda?
 - Dilibatkan, beberapa kegiatan yang dilaksanakan diluar sekolah dan melibatkan lingkungan. SDIT Permata Bunda selalu memberikan pemberitahuan dan izin kepada masyarakat.

2. Implikasi strategi kepala sekolah terhadap kepuasan pelanggan eksternal

1. Apakah kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh masyarakat?
 - SDM SDIT Permata Bunda dapat berkontribusi aktif dan bermanfaat bagi masyarakat
2. Apakah SDIT Permata Bunda telah mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat?
 - Sejauh ini sudah cukup memuaskan.
3. Adakah data-data yang mendukung bukti implikasi budaya religius terhadap kepuasan pelanggan?
 - Banyak orangtua yang menyekolahkan semua anak-anaknya di SDIT Permata Bunda

Demak, 15 Maret 2023

Pewawancara

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paul' or 'Faehrizal Alif', written in a cursive style.

Moch. Faehrizal Alif, S.Pd

B. Lampiran II : Dokumentasi

SURAT IZIN RISET



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387
www.walisongo.ac.id

Nomor: 846/Un.10.3/D1/TA.00.01/03/2023

Semarang, 16 Maret 2023

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Riset

a.n. : Moch Fachrizal Alif

NIM : 2103038015

Yth.

Kepala SDIT Permata Bunda Demak
di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan tesis, atas nama mahasiswa :

Nama : Moch Fachrizal Alif

NIM : 2103038015

Alamat : Pucang Jajar Raya No. 18 RT 06 RW 24 Pucang Gading

Judul tesis : Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Budaya Religius untuk
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Eksternal di SDIT Permata Bunda
Demak

Pembimbing :

1. Dr. H. Abdul Wahid, M.Ag.

2. Dr. H. Musthofa, M.Ag.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin
riset dan dukungan data dengan tema/judul tesis sebagaimana tersebut diatas
selama 1 bulan, mulai tanggal 10 April 2023 sampai dengan tanggal 11 Mei 2023

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.



a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

MAHFUD JUNAEDI

Tembusan:

Dekan FITK UIN Walisongo (sebagai laporan)

SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI RISET



YAYASAN P2SDU AL-HIKMAH SD ISLAM TERPADU PERMATA BUNDA

Alamat : Jl Pucang Gading Raya No 199-205 Batusari, Mranggen, Demak, Kode Pos. 59567
Telp. 024-76727717 Website : www.sitpermatabungda.sch.id. Email : sditpermatabungdademak@gmail.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 421.2/190/SKet.SDIT-PB/VI/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Widji Setyati, S.Kom., A.Ma.Pd.SD.**
Jabatan : Kepala SD IT Permata Bunda

Menerangkan bahwa

Nama : **Moch Fachrizal Alif**
NIM : 2103038015
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Mahasiswa yang bersangkutan benar telah melakukan Penelitian dan Pengambilan data di SDIT Permata Bunda Kec.Mranggen Kab. Demak pada tanggal 10 April 2023 sampai dengan tanggal 11 Mei 2023. Dengan judul penelitian : **“Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Budaya Religius untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Eksternal di SDIT Permata Bunda Demak”.**

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Demak, 16 Juni 2023
Pemberi Keterangan,

Widji Setyati
Widji Setyati, S.Kom., A.Ma.Pd.SD.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Moch. Fachrizal Alif
2. Tempat & Tgl. Lahir : Rembang, 3 Juli 1997
3. Alamat Rumah : Pucang Jajar Raya No. 18 RT 06 RW
24 Pucang Gading, Mranggen, Demak,
Jawa Tengah - 59567
- HP : 0822 2174 9358
- E-mail : fachrizalalif3664@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal:
 - a. TKIT Permata Bunda Demak
 - b. SDIT Permata Bunda Demak
 - c. SMPIT Harapan Bunda Semarang
 - d. KMI Darussalam Gontor Ponorogo
 - e. S1 UIN Walisongo Semarang
 - f. S2 UIN Walisongo Semarang
2. Pendidikan Non-Formal:
-

C. Prestasi Akademik

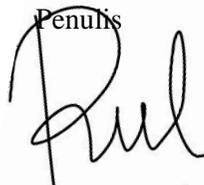
- a. Juara 1 Debat Bahasa Arab Jateng-DIY 2018 & 2019

D. Karya Ilmiah

- a. HKI 000365417
- b. HKI 000365295

Semarang, 20 Juni 2023

Penulis



Moch. Fachrizal Alif
NIM 2103038015