

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Proses belajar mengajar merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan dengan guru sebagai pemegang peranan utama. Proses belajar mengajar merupakan suatu proses yang mengandung serangkaian perbuatan guru dan siswa atas dasar hubungan timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>1</sup> Guru merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam pendidikan. Itulah sebabnya dalam peningkatan sumber daya manusia yang dihasilkan dari upaya pendidikan selalu bermuara pada faktor guru. Hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya peran guru dalam dunia pendidikan.

Guru merupakan suatu jabatan atau profesi yang memerlukan keahlian khusus sebagai guru.<sup>2</sup> Dalam memenuhi tugasnya guru harus membekali dirinya dengan berbagai ilmu keguruan dasar, disertai beberapa ketrampilan mengajar dan didukung oleh penguasaan materi pelajaran maka ia akan mentransformasikan pengetahuan maupun nilai-nilai pada anak didik.

Pada hakekatnya kegiatan belajar mengajar merupakan suatu proses komunikasi atau proses penyampaian pesan. Proses komunikasi atau penyampaian pesan (materi) tersebut harus diwujudkan melalui kegiatan

---

<sup>1</sup> Moh. Uzer Usman, 2002, *Menjadi Guru Profesional*, Bandung:PT. Remaja Roesdakarya, 2002, hlm. 4.

<sup>2</sup> Moh. Uzer Usman, 2002, *Menjadi Guru Profesional*, hlm. 5.

penyampaian atau tukar menukar pesan atau informasi kepada peserta didik.<sup>3</sup> Dalam proses komunikasi atau proses penyampaian pesan (materi) yang dilakukan oleh guru kepada peserta didik sangatlah mungkin terjadi penyimpangan-penyimpangan ataupun kendala-kendala sehingga proses komunikasi tersebut tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta tidak sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kecenderungan verbalisme, ketidaksiapan siswa dalam mengikuti pelajaran, kurangnya minat dan perhatian siswa dan lain sebagainya. Salah satu usaha yang dilakukan oleh guru untuk mengatasi hal tersebut adalah penggunaan media secara terintegrasi dalam proses belajar mengajar karena fungsi media disini bukan hanya sebagai penyaji stimulus informasi, sikap dan lain-lain, akan tetapi juga untuk meningkatkan keserasian dalam penerimaan informasi.<sup>4</sup>

Manajemen dapat diartikan sebagai segenap perbuatan menggerakkan sekelompok orang-orang dan fasilitas dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam manajemen terdapat 3 unsur, yaitu mengelola orang-orang, proses mengorganisasi memakai sumber-sumber untuk menyelesaikan tujuan dan pengambilan keputusan. Atas dasar unsur-unsur manajemen tersebut, setiap organisasi atau lembaga dalam rangka mencapai sasaran yang dituju tidak bisa lepas dengan aktivitas manajemen. Oleh karena itu ada pendapat yang mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu yang mempelajari

---

<sup>3</sup> Ahmad Rohani, 1997, *Media Instruksional Edukatif*, Jakarta:Rineka Cipta, hlm. 1

<sup>4</sup> Asnawir dan M. Basyirudin Usman, 2002, *Media Pembelajaran*, Jakarta:Ciputat Press, hlm. 13.

bagaimana orang melaksanakan tanggungjawabnya dengan sebaik-baiknya melalui kerjasama dengan orang lain.<sup>5</sup>

Dalam hal menumbuhkan kreativitas siswa, seorang guru sebagai loyalitas pengguna jasa pendidikan hendaknya merencanakan program pengajaran sebelum mengajar membuat persiapan pengajaran yang hendak diberikan. Oleh karena itu, guru diharapkan mampu membuat perencanaan secara baik agar memiliki kemampuan menyampaikan pengajaran, karena perencanaan itu akan memberi kemudahan siswa dalam mengetahui dan memahami materi pelajaran. Dengan kata lain, pengajaran merupakan rangkaian kegiatan yang direncanakan untuk disampaikan, dengan tujuan menggiatkan, mendorong, dan memberi motivasi belajar bagi siswa agar belajar menjadi lebih mudah.

Kegiatan belajar dan mengajar merupakan kegiatan yang paling pokok. Hal ini berarti bahwa berhasil tidaknya pencapaian tujuan pendidikan banyak bergantung kepada bagaimana proses belajar mengajar dirancang dan dijalankan secara profesional. Setiap kegiatan belajar mengajar selalu melibatkan dua pelaku aktif, yaitu guru dan siswa. Guru sebagai pengajar merupakan pencipta kondisi belajar siswa yang didesain secara sengaja, sistematis dan berkesinambungan. Sedangkan anak sebagai subyek pembelajaran merupakan pihak yang menikmati kondisi belajar yang diciptakan guru.<sup>6</sup> Kemudian dalam keseluruhan proses pendidikan di sekolah

---

<sup>5</sup> Hadari Nawawi, 1991, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta:Gunung Agung, hlm. 31.

<sup>6</sup> Pupuh Fathurrohman dan Sobry Sutikno, 2007, *Strategi Belajar Mengajar Melalui Penanaman Konsep Umum dan Konsep Islami*, Bandung: PT. Refika Aditama, hlm. 8.

kegiatan belajar merupakan kegiatan yang paling pokok ini berarti bahwa berhasil tidaknya pencapaian tujuan pendidikan banyak bergantung kepada bagaimana proses belajar yang dialami oleh siswa sebagai anak didik.<sup>7</sup>

Aktivitas belajar mengajar merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan, dengan guru sebagai pemegang peranan utama. Dalam kegiatan tersebut, terdapat kegiatan yang mengandung serangkaian aktivitas guru dan siswa atas dasar hubungan timbal balik dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan tertentu. Interaksi antar guru dengan siswa tersebut merupakan syarat utama bagi berlangsungnya proses belajar mengajar.

Mengajar pendidikan agama merupakan pembelajaran pribadi yang utama yang tentunya memiliki konsekuensi bahwa tanggung jawab guru, selain sebagai pendidik dan pemimpin, juga sebagai pembimbing bagi peserta didiknya. Arti pemimpin disini adalah guru hendaklah selalu memikirkan keberhasilan peserta didiknya, sedangkan tugasnya sebagai pembimbing adalah selalu mengawasi dan membina anak didiknya kepada arah peningkatan kualitas maupun kuantitas keilmuan bagi peserta didik. Dalam tugas pendidikan, guru memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang tidak ringan. Tanggung jawab yang besar ini yang menjadikan guru betul-betul mempunyai kesadaran yang tinggi atas kewajibannya.<sup>8</sup>

Maka dari itu, peningkatan loyalitas pengguna jasa pendidikan seperti guru dan staf di madrasah dalam membantu siswa dalam memahami materi

---

<sup>7</sup> Daryanto, 2010, *Belajar dan Mengajar*, Bandung: Irama Widya, hlm. 1.

<sup>8</sup> Baharuddin, 2010, *Psikologi dan Perkembangan Peserta Didik*, Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 197.

pembelajaran dan kebutuhan yang menjadikan lancarnya kegiatan dalam pendidikan. Peningkatan loyalitas pengguna jasa pendidikan terutama kepala madrasah sebagai manajer dalam mengatur dan mengelola, dan guru di sini yang dibahas dalam hal untuk memudahkan penyampaian jasa pendidikan melalui penyampaian materi secara tepat. Dipilihnya MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus, berdasarkan observasi peneliti terlihat adanya guru-guru yang memiliki kompetensi dalam mengajar. Guru senantiasa mengukur kompetensi yang telah dicapai oleh siswa dari setiap proses pembelajaran, dalam hal ini yaitu kualitas layanan dalam pembelajaran menandakan sebuah loyalitas tinggi terhadap pelanggan atau siswa dalam pendidikan, sehingga guru dapat mengarahkan materi pembelajaran, mengatur dan memaksimalkan waktu dalam kegiatan pembelajaran.

Dalam hal menumbuhkan komitmen belajar siswa sebagai pelanggan pengguna jasa pendidikan, seorang guru juga hendaknya merencanakan program pengajaran sebelum mengajar membuat persiapan pengajaran yang hendak diberikan. Oleh karena itu, guru diharapkan mampu membuat perencanaan secara baik agar guru memiliki kemampuan menyampaikan pengajaran, karena perencanaan itu akan memberi kemudahan siswa dalam mengetahui dan memahami materi pelajaran. Dengan kata lain, pengajaran merupakan rangkaian kegiatan yang direncanakan untuk disampaikan, dengan tujuan menggiatkan, mendorong, dan memberi motivasi belajar bagi siswa agar belajar menjadi lebih mudah.



Kualitas dalam layanan pendidikan merupakan suatu usaha untuk memperbaiki mutu proses belajar mengajar. Informasi-informasi yang diperoleh dari pelaksanaan pembelajaran dan kinerja guru sebagai acuan dalam memperbaiki kualitas proses belajar mengajar. Melalui latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **”Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dalam penelitian ini merupakan pemabatasan yang akan diteliti dan yang akan diungkap dalam penelitian. Masalah yang akan diungkap yakni tentang manajemen dalam peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang dijadikan pokok permasalahan dalam tesis ini adalah:

1. Bagaimanakah manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Melalui uraian rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Sebagai suatu kegiatan, maka sudah barang tentu penulisan ini mempunyai kegunaan. Adapun kegunaan atau dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu hazanah ilmu pengetahuan khususnya yang menyangkut tentang kualitas dan mutu dalam layanan pendidikan.
  - b. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian mengenai kualitas dan mutu dalam layanan pendidikan di madrasah.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi madrasah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi dan masukan bagi madrasah dalam rangka peningkatan mutu pembelajaran.
- b. Bagi guru, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi guru di madrasah dalam rangka peningkatan kualitas pembelajaran dan loyalitas mengajar di madrasah.

## F. Sistematika Penulisan Tesis

Sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagian Muka

Bagian ini memuat halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan, motto, persembahan, translate arab-indonesia, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar dan daftar tabel.

### 2. Bagian Isi

Bagian ini memuat:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari tiga sub bab, sub bab pertama yaitu deskripsi teori, meliputi pengertian manajemen, prinsip-



prinsip manajemen, pengertian loyalitas pelanggan, loyalitas pelanggan dalam lembaga pendidikan, dan peningkatan loyalitas pelanggan. Selanjutnya tentang jasa pendidikan, meliputi pengertian jasa pendidikan, pelanggan jasa pendidikan, tugas guru dalam sebagai loyalitas pelanggan jasa pendidikan, dan macam-macam layanan jasa pendidikan. Sub bab kedua yaitu penelitian terdahulu. Sub bab ketiga yaitu kerangka berfikir.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, dan teknik analisis data.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari empat sub bab. Sub bab *pertama* yaitu deskripsi data meliputi: sejarah berdirinya, visi misi dan tujuan, keadaan geografis, keadaan guru dan siswa, struktur organisasi, dan sarana prasarana MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus. Sub bab kedua yaitu Hasil Data Penelitian, meliputi manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020, dan faktor apa saja

yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020. Sub bab ketiga Pembahasan, meliputi analisis manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020, dan analisis faktor yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari Simpulan, Saran-saran.

#### 3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup pendidikan penulis.