

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori Layanan Pendidikan

1. Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan

a. Pengertian Loyalitas Pelanggan

Istilah loyalitas sudah sering kita dengar. Seperti emosi dan kepuasan, loyalitas merupakan konsep lain yang nampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetapi menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya. Tidak banyak literatur yang mengemukakan defmisi tentang loyalitas.

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Mowen dan Minor (1998) mendefinisikan loyalitas sebagai kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan suatu merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi. (Dharmmesta, 1999). Ini berarti loyalitas selalu berkaitan dengan preferensi pelanggan dan pembelian aktual. Definisi loyalitas dari pakar yang disebutkan di atas berdasarkan pada dua pendekatan, yaitu sikap dan perilaku. Dalam pendekatan perilaku, perlu dibedakan antara loyalitas dan perilaku beli ulang. Perilaku beli ulang dapat diartikan

sebagai perilaku pelanggan yang hanya membeli suatu produk secara berulang-ulang, tanpa menyertakan aspek perasaan dan pemilikan di dalamnya. Sebaliknya loyalitas mengandung aspek kesukaan pelanggan pada suatu produk. Ini berarti bahwa aspek sikap tercapak di dalamnya. Loyalitas berkembang mengikuti tiga tahap, yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Biasanya pelanggan menjadi setia lebih dulu pada aspek kognitifnya, kemudian pada aspek afektif, dan akhirnya pada aspek konatif.

Loyalitas dapat difahami sebagai sebuah konsep yang menekankan pada runtutan pembelian seperti yang dikutip oleh Dick dan Basu (1994) dari. Jika pengertian loyalitas pelanggan menekankan pada runtutan pembelian, proporsi pembelian, atau dapat juga probabilitas pembelian, hal ini lebih bersifat operasional, bukannya teoritis. Tentunya data panel diperlukan untuk mengukur konsep-konsep seperti itu. Untuk memperkuat pemahaman substansial tentang loyalitas diperlukan tinjauan secara teoritis tentang konsep itu yang juga ditujukan untuk memperkuat basis pemahaman dalam penelitian.

Pengertian loyalitas pelanggan yang didasarkan pada pendekatan berperilaku (behavioural approach) itu masih belum memadai untuk menjelaskan bagaimana dan mengapa loyalitas merek dikembangkan dan/atau dimodifikasi.

Loyalitas di sini tertuju pada sebuah kesetiaan pelanggan pada sesuatu. Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari

fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Pada dasarnya kinerja menekankan pada apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau manfaat yang keluar.¹

Loyalitas pelanggan dalam dunia pendidikan bermanfaat untuk mengetahui perkembangan dan kemajuan organisasi sesuai dengan standar yang dibakukan dan sekaligus sebagai umpan balik bagi pekerja sendiri untuk dapat mengetahui kelemahan, kekurangannya sehingga dapat memperbaiki diri dan meningkatkan kesetiaanya. Menilai loyalitas guru dapat ditunjukkan dari seberapa besar kesetiaan mereka terhadap madrasah, juga kesetiaan antara siswa dengan guru dalam pembelajaran di madrasah.²

Loyalitas pelanggan pendidikan ini meliputi indikator sebagai berikut: sepadan dengan harapan peserta didik, serasi dengan aspirasi masyarakat maupun perorangan, cocok dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan kondisi lingkungan, selaras dengan tuntutan zaman, dan sesuai dengan teori, prinsip, dan/atau nilai baru dalam pendidikan. Pembelajaran yang bermutu juga harus mempunyai daya tarik yang kuat dan loyalitas tinggi, indikatornya meliputi: kesempatan belajar yang tersebar dan karena itu mudah dicapai dan diikuti, isi pendidikan yang mudah dicerna karena telah diolah sedemikian rupa, kesempatan yang tersedia yang dapat diperoleh siapa saja pada setiap saat

¹ Moeheriono, 2012, *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 65.

² Mangkunegara Anwar Prabu, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya, hlm. 69.

diperlukan, pesan yang diberikan pada saat dan peristiwa yang tepat, keterandalan yang tinggi, terutama karena kinerja lembaga dengan lulusannya yang menonjol, keanekaragaman sumber daya manusia baik yang dengan sengaja dikembangkan maupun yang sudah tersedia dan dapat dipilih serta dimanfaatkan untuk kepentingan belajar, dan suasana yang akrab hangat dan merangsang pembentukan kepribadian peserta didik.

Berdasarkan berbagai definisi tentang loyalitas di atas maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan adalah kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan suatu merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi, dan kesetiaan seseorang terhadap sesuatu.

b. Loyalitas Pelanggan dalam Lembaga Pendidikan

Kualitas pembelajaran dapat diukur dan ditentukan oleh sejauhmana kegiatan pembelajaran tertentu dapat menjadi alat perubahan tingkah laku peserta didik ke arah yang sesuai dengan tujuan (kompetensi) yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, guru dituntut mampu merancang, mengembangkan, dan melaksanakan kegiatan pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik perkembangan dan

kebutuhan peserta didik, keadaan lingkungan sekitar dan ketersediaan sarana prasarana pendidikan serta kondisinya.

Berkaitan dengan loyalitas pelanggan dalam lembaga pendidikan, guru merupakan figur sentral penyelenggaraan pendidikan, karena guru adalah sosok yang diperlukan untuk memacu keberhasilan peserta didiknya, betapun baiknya kurikulum yang dirancang para ahli dengan ketersediaan peralatan dan biaya yang cukup sesuai dengan pendidikan, namun pada akhirnya keberhasilan pendidikan secara profesional terletak dengan guru. Dengan demikian keberhasilannya pendidikan pada siswa sangat bergantung pada pertanggungjawaban guru dalam melaksanakan tugasnya.³ Sedangkan dalam Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dijelaskan bahwa guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini baik di jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.⁴

Secara sederhana peningkatan loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai upaya membantu guru dalam pembelajaran, yang tidak mampu mengelola sendiri, yang belum memenuhi kualifikasi menjadi memenuhi kualifikasi, yang terakreditasi menjadi terakreditasi. Kematangan, kemampuan mengelola sendiri, pemenuhan kualifikasi,

³ Moh. Uzer Usman, 2004, *Menjadi Guru Profesional*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Cet. XVI, hlm. 5.

⁴ Departemen Pendidikan RI, 2006, *Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, hlm. 8

merupakan ciri-ciri profesionalisme. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan profesional guru dapat juga diartikan sebagai upaya membantu loyalitas pelanggan dalam dunia pendidikan.

Loyalitas guru dalam menjalankan profesi kependidikannya yang teramat luas, termasuk didalamnya loyalitas guru sebagai pendidik dan sebagai pengajar yang melaksanakan peraturan dari kepala madrasah dengan kesetiaan menjalankan tugasnya. Akan tetapi, muara tugas utama kedua peran tersebut terjadi pada arena proses pembelajaran, yaitu suatu upaya guru dalam menciptakan situasi interaksi pergaulan sosial dengan merekayasa lingkungan yang kondusif bagi terjadinya perkembangan optimal peserta didik. Selain itu loyalitas siswa terhadap madrasah dengan senantiasa belajar dan setia terhadap keadaan dan kemajuan madrasah. Upaya itu adalah membuat sinergi semua unsur yang terlibat bagi terciptanya lingkungan yang kondusif untuk terjadinya proses pembelajaran pada peserta didik.

Kualitas pendidikan dapat dikatakan sebagai gambaran mengenai baik-buruknya hasil yang dicapai oleh peserta didik dalam proses pembelajaran yang dilaksanakan. Sekolah dianggap bermutu atau berkualitas bila berhasil mengubah sikap, perilaku dan keterampilan peserta didik dikaitkan dengan tujuan pendidikannya. Mutu pendidikan sebagai sistem selanjutnya tergantung pada mutu komponen yang membentuk sistem, serta proses pembelajaran yang berlangsung hingga membuahkan hasil. Berkaitan dengan pembelajaran yang bermutu,

bahwa konsep mutu pembelajaran mengandung lima rujukan, yaitu kesesuaian, daya tarik, efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pembelajaran.

c. Peningkatan Loyalitas Pelanggan

Dalam peningkatan loyalitas pelanggan ini berkaitan dengan manajemen mutu. Sistem manajemen mutu merupakan suatu alat yang diterapkan dalam suatu organisasi, yang diterapkan untuk memberikan suatu transparansi mengenai aktivitas dalam organisasi. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan, dan dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan dan pasar.

Adapun sistem manajemen mutu ISO 9000:2000 telah melakukan perubahan dengan menggunakan delapan prinsip manajemen mutu sebagai dasar dan versi baru, yang nantinya akan berintegrasi pada klausul-klausul ISO 9001:2000. Hal ini sebagai langkah dalam peningkatan loyalitas pelanggan. Langkah tersebut yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:⁵

1) Fokus Pada Pelanggan

Pelanggan adalah kunci kelangsungan hidup suatu organisasi atau lembaga. Oleh karena itu, lembaga harus mengerti keinginan pelanggan sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan.

⁵ Edward Sallies, 2007, *TQM In Education*, Yogyakarta:Irosda, Cet. IV, hlm. 23

2) Kepemimpinan

Pemimpin adalah kemampuan untuk menciptakan visi yang mengandung kewajiban untuk mewujudkan, membawa orang lain ke tempat yang baru, yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan visinya kedalam kenyataan.

3) Keterlibatan Personal

Merupakan dasar yang terpenting dalam prinsip manajemen mutu. Personel pada semua tingkatan adalah modal utama lembaga, dimana keterlibatan kemampuannya secara penuh sangat bermanfaat bagi lembaga.

4) Pendekatan Proses

Standar internasional ISO mengembangkan pemakaian pendekatan proses pada masa pembuatan, penerapan, dan peningkatan sistem manajemen mutu yang efektif. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi berbagai persyaratan pelanggan.

5) Pendekatan Sistem Untuk Pengelolaan

Pendekatan sistem untuk pengelolaan baru dapat dilaksanakan bila pendekatan proses telah dilaksanakan. Dengan kata lain, pendekatan sistem untuk pengelolaan adalah kumpulan dari pendekatan proses.

6) Peningkatan Berkesinambungan

Peningkatan berkesinambungan harus menjadi sasaran tetap perusahaan. Hal ini dimaksudkan bahwa setelah dilakukan peningkatan yang pertama kali, maka sebelum ditingkatkan terlebih dahulu dilakukan stabilisasi. Bila stabilisasi sudah berjalan baru dilanjutkan dengan meningkatkan standar begitu seterusnya.

7) Pembuatan Keputusan Berdasarkan Fakta

Keputusan yang efektif adalah keputusan yang berdasarkan analisis data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

8) Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok

Organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung satu sama lain dan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam meningkatkan kemampuan keduanya dalam memberi nilai.

9) Hubungan Saling Menguntungkan dengan Pemasok

Organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung satu sama lain dan merupakan hubungan yang saling menguntungkan dalam meningkatkan kemampuan keduanya dalam memberi nilai.

Struktur organisasi sangatlah perlu. Adanya struktur dan stratafikasi dalam Islam dijelaskan dalam surah al-An'am ayat 165 yang berarti sebagai berikut:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ
 دَرَجَاتٍ لِّيُبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ

رَّحِيمٌ

Artinya:

”dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu Amat cepat siksaan-Nya dan Sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.” (Q.S. Al- An’am: 165)

Dalam ayat tersebut dikatakan bahwa ”Allah akan meninggikan seseorang di atas orang lain beberapa derajat”. Hal ini menjelaskan bahwa dalam mengatur kehidupan dunia, peranan manusia tidak akan sama. Kepintaran dan jabatan seseorang tidak akan sama. Sesungguhnya struktur itu merupakan sunnatullah. Ayat ini mengatakan bahwa kelebihan yang diberikan itu (struktur yang berbeda-beda) merupakan ujian dari Allah SWT dan bukan digunakan untuk kepentingan sendiri. Manajer yang baik, yang mempunyai posisi penting, yang strukturnya paling tinggi akan berusaha agar ketinggian strukturnya itu menyebabkan kemudahan bagi orang lain dan memberikan kesejahteraan bagi orang lain.

d. Pengertian Manajemen

Menurut Malayu dalam Choliq, secara bahasa manajemen yakni berasal dari kata “*to manage*” yang artinya mengatur. Secara

etimologi manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam sebuah organisasi.⁶

Pada dasarnya, istilah manajemen hampir sama dengan administrasi, jadi dengan kata lain administrasi atau *administrate* (bahasa latinnya) yang berarti *to save, to conduct, to administer* yang berarti melayani, menarahkan, mengatur dan memelihara. Sedangkan menurut Pattersor dalam Choliq, manajemen dapat didefinisikan sebagai suatu tehnik, maksud dan tujuan dari sekelompok manusia tertentu yang diterapkan, dijelaskan dan dijalankan.⁷

Manajemen adalah proses tertentu yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Selain itu, manajemen adalah kemampuan atau keterampilan seseorang untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain.

Manajemen dikatakan sebagai ilmu, karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang mengadakan

⁶ Abdul Choliq, 2012, *DiskursusManajemen Pendidikan Islam*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa, hlm. 25.

⁷ Abdul Choliq, 2012, *DiskursusManajemen Pendidikan Islam*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa, hlm. 25-26.

kerja sama.⁸ Dikatakan sebagai seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dengan kata lain seni merupakan kecakapan yang diperoleh dari pengalaman-pengalaman dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.⁹

Dari batasan-batasan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu usaha mencapai tujuan tertentu dengan mendayagunakan segala sumber daya manusia. Segala sumber yang semula tidak berhubungan dengan sesuatu yang lain lalu diintegrasikan, dihimpun menjadi sistem menyeluruh, secara sistematis, terkordinasi, kooperatif, dengan maksud agar tujuan organisasi dapat tercapai melalui pembagian kerja, tugas dan tanggungjawab yang seimbang. Manajemen merupakan serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan terhadap segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana prasarana secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

⁸ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 1.

⁹ Farid Wadji Ibrahim, *Strategi Penguatan Kualitas Pendidikan Islam Melalui Perguruan Tinggi Agama Islam*, (Jurnal Educatia, Vol. VIII, No. 1, Juni 2015), hlm. 5.

e. Prinsip-prinsip Manajemen

Pentingnya prinsip-prinsip dasar manajemen dalam praktik manajemen antara lain menentukan metode kerja, pemilihan pekerjaan dan pengembangan keahlian, pemilihan prosedur kerja, melakukan pendidikan dan latihan, melakukan sistem dan besarnya imbalan itu dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas kerja.

Dalam kaitannya dengan prinsip dasar manajemen, Fayol dalam Choliq mengemukakan sejumlah prinsip-prinsip manajemen, yaitu:¹⁰

- 1) Pembagian kerja, semakin seseorang menjadi spesialis, maka pekerjaannya juga semakin efisien.
- 2) Otoritas, manajer harus memberi perintah atau tugas supaya orang lain dapat bekerja.
- 3) Disiplin, setiap anggota organisasi harus menghormati peraturan dalam organisasi.
- 4) Kesatuan arah, berdasarkan satu rencana.
- 5) Kesatuan perintah, setiap anggota harus menerima perintah dari satu orang saja, agar tidak terjadi konflik perintah.
- 6) Mengutamakan kepentingan umum atau organisasi daripada kepentingan pribadi.
- 7) Pemberian kontra prestasi.

¹⁰ Abdul Choliq, *Diskursus Manajemen Pendidikan Islam*, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2012), hlm. 25.

2. Jasa Pendidikan

a. Pengertian Jasa Pendidikan

Menurut Kotler definisi jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang

tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.¹¹

Dalam hal pelayanan seringkali terkait unsur jasa. Sehingga pelayanan sering pula disebut sebagai jasa. Sejumlah ahli tentang jasa telah berupaya untuk merumuskan definisi jasa yang konklusif namun hingga sekarang belum ada satupun definisi yang diterima secara bulat. Kotler merumuskan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Zeithaml dan Bitner adalah jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktifitas); proses-proses, dan unjuk kerja yang *intangible*.¹²

Dalam jasa pendidikan ini tidak lepas dari adanya Kualitas dalam penyampaian pendidikan. Crosby mendefinisikan kualitas sebagai "kesesuaian dengan persyaratan" dan Juran dan Gryna mendefinisikannya sebagai "kebugaran untuk penggunaan". TQM (*Total Quality Management*) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM (*Total Quality Management*) adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan.¹³ TQM

¹¹ Woro Mardikawati dan Naili Farida, 2013, "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap", Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 2, No. 1, Maret/2013), hlm. 68

¹² Atik Andriana, 2019, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV.Mufidah)", diakses 25 Juli 2019.

¹³ Edward Sallis, 2008, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Yogyakarta:IRCiSoD, hlm.. 5.

adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis, dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diripada kebutuhan pelanggan dan kliennya. Tujuannya adalah untuk mencari hasil yang lebih baik.¹⁴

Kualitas dapat diukur dengan parameter seperti banyaknya keluhan pelanggan, banyaknya kesalahan, pencapaian target dan sebagainya. Menurut Michael Le Boeuf, bisnis yang kualitas pelayanannya rendah rata-ratahanya memperoleh tambahan 1% pelanggan baru dan kehilangan pelanggan pasar sebesar 2% setahun. Pada pihak lain, bisnis yang kualitas pelayanannya amat baik, rata-rata memperoleh 12% tambahan pelanggan baru, meraih pelanggan pasar 6% setahun, dan biasanya mampu menetapkan harga yang cukup tinggi.¹⁵

Dalam hal ini, teori aliran manajemen mutu fokus terhadap pemikiran atas usaha usaha dalam meraih kepuasan konsumen. Jadi Fokus utama manajemen mutu adalah *pelanggan* sebagai pihak yang bisa menyebutkan apakah produk yang dihasilkan bermutu atau tidak bermutu Manajemen mutu merupakan aspek dari semua fungsi manajemen yang melaksanakan kebijakan mutu dan juga merupakan filsafat budaya organisasi yang lebih menekankan kepada usaha

¹⁴ Edward Sallis, 2008, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Yogyakarta:IRCiSoD, hlm.76.

¹⁵ Triwibowo Soedjas, 2014, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Yogyakarta: Media Pressindo, hlm.65.

menciptakan mutu yang konsisten melalui tiap tiap aspek didalam kegiatan perusahaan.

Manajemen mutu sangat membutuhkan figur kepemimpinan yang bisa memotivasi karyawan supaya bisa memberikan usaha dan kontribusi yang maksimal kepada organisasi. Hal ini bisa dijalankan dengan memahami dan menjiwai bahwa mutu produk yang dihasilkan bukan hanya tanggung jawab pimpinan semata, melainkan tanggung jawab semua anggota yang ada didalam organisasi. Standar mutu yang diinginkan membutuhkan kesepakatan serta partisipasi penuh dari semua anggota organisasi, sedangkan manajemen mutu tanggung jawabnya terdapat pada puncak pimpinan.

Sebuah lembaga yang menerapkan sistem manajemen mutu hendaknya memperhatikan lingkup lambaganya, karena acuan yang ada dalam standart hanya menyangkut hal-hal yang bersifat umum saja, dan aplikasinya tergantung dari besar kecilnya lembaga.

b. Pelanggan Jasa Pendidikan

Personel yang termasuk dalam pelayanan atau jasa pendidikan adalah segenap unsur yang terkait di dalam organisasi pelayanan bimbingan, dengan koordinator dan guru pembimbing/konselor sebagai pelaksana utamanya. Uraian tugas masing-masing personel tersebut adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁶ Dewa Ketut Sukardi, 2000, *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm. 55-58

1) Kepala Sekolah

Sebagai penanggung jawab kegiatan pendidikan secara menyeluruh di sekolah yang bersangkutan, tugas kepala sekolah adalah:

- a) Mengkoordinasi segenap kegiatan yang diprogramkan di sekolah, sehingga kegiatan pengajaran, pelatihan dan bimbingan merupakan suatu kesatuan yang terpadu, harmonis, dan dinamis.
- b) Menyediakan prasarana, tenaga sarana, dan berbagai kemudahan bagi terlaksananya pelayanan bimbingan yang efektif dan efisien.
- c) Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap perencanaan dan pelaksanaan program, penilaian dan upaya tindak lanjut pelayanan bimbingan.
- d) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan pelayanan bimbingan di sekolah kepada Kanwil/Kandepag yang menjadi atasannya.

2) Wakil Kepala Sekolah

Wakil kepala sekolah membantu kepala sekolah dalam melaksanakan tugas-tugas kepala sekolah termasuk pelaksanaan bimbingan dan konseling.

3) Orang Tua

Orang tua sebagai koordinator pelanggan jasa pendidikan Koordinator bimbingan bertugas mengkoordinasi para guru pembimbing dalam:

- a) Memasyarakatkan pelayanan bimbingan kepada segenap warga sekolah, orang tua siswa dan masyarakat.
 - b) Menyusun program bimbingan.
 - c) Melaksanakan program bimbingan.
 - d) Mengadministrasikan pelayanan bimbingan.
 - e) Menilai program dan pelaksanaan bimbingan.
 - f) Memberikan tindak lanjut terhadap hasil penilaian bimbingan.
- 4) Guru Pembimbing/Konselor

Guru pembimbing / konselor merupakan pelaksana utama. Sebagai pelaksana utama, tenaga inti dan ahli, guru pembimbing / konselor bertugas:

- a) Memasyarakatkan pelayanan pendidikan.
- b) Merencanakan program p pendidikan.
- c) Melaksanakan segenap layanan bimbingan pendidikan.
- d) Melaksanakan kegiatan pendukung bimbingan pendidikan.
- e) Menilai proses dan hasil pelayanan bimbingan dan kegiatan pendukungnya.
- f) Melaksanakan tindak lanjut berdasarkan hasil penilaian.
- g) Mengadministrasikan layanan dan kegiatan pendukung bimbingan pendidikan yang dilaksanakannya.

h) Mempertanggungjawabkan tugas dan kegiatannya dalam pelayanan bimbingan pendidikan kepada koordinator bimbingan.

5) Guru Mata Pelajaran atau Pelatih

Sebagai tenaga ahli pengajaran dan/atau pelatihan dalam mata pelajaran atau program latihan tertentu, dan sebagai personel yang sehari-hari langsung berhubungan dengan siswa, peranan guru mata pelajaran dan pelatih dalam layanan bimbingan adalah:

- a) Membantu memasyarakatkan bimbingan kepada siswa.
- b) Membantu guru pembimbing/konselor mengidentifikasi siswa-siswa yang memerlukan layanan bimbingan.
- c) Mengalihkan siswa yang memerlukan layanan bimbingan kepada guru pembimbing/konselor.
- d) Menerima siswa alih tangan dari pembimbing/konselor yaitu siswa yang menurut guru pembimbing/konselor memerlukan layanan pengajaran khusus (seperti pengajaran perbaikan, program pengayaan).
- e) Membantu mengembangkan suasana kelas, hubungan guru-siswa dan hubungan siswa-siswa yang menunjang pelaksanaan pelayanan bimbingan.
- f) Memberikan kesempatan dan kemudahan kepada siswa yang memerlukan layanan/kegiatan bimbingan untuk mengikuti /menjalani layanan kegiatan yang dimaksudkan itu.

- g) Berpartisipasi dalam kegiatan khusus penanganan masalah siswa.
- h) Membantu pengumpulan informasi yang diperlukan dalam rangka penilaian bimbingan dan upaya tindak lanjutnya.

6) Wali Kelas

Sebagai pengelola kelas tertentu, dalam pelayanan bimbingan wali kelas berperan:

- a) Membantu guru pembimbing / konselor melaksanakan tugas-tugas khususnya di kelas yang menjadi tanggung jawabnya.
- b) Membantu guru mata pelajaran / pelatih melaksanakan peranannya dalam pelayanan bimbingan, khususnya di kelas yang menjadi tanggung jawabnya.
- c) Membantu memberikan kesempatan dan kemudahan bagi siswa, khususnya di kelas yang menjadi tanggung jawabnya, untuk mengikuti / menjalani dan/atau kegiatan bimbingan.

c. Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan

Setiap orang adalah pelanggan. Pelanggan adalah setiap orang, unit, atau pihak dengan siapa kita bertransaksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk.¹⁷ Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat

¹⁷ Nina Rahmayanty, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 5.

kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.¹⁸

Kepuasan pelanggan adalah hasil dari pelanggan bahwa organisasi telah memenuhi atau melampaui ekspektasinya mengenai perilaku keseluruhan dan kriteria kinerja utama (yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.¹⁹

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Dan keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.²⁰

¹⁸ Nina Rahmayanty, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 23

¹⁹ Nina Rahmayanty, 2012, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 174

²⁰ Fandy Tjiptono, 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, hlm. 129

Faktor-faktor yang harus menjadi perhatian bagi seorang Public Relations Marketing (Praktisi Humas Pemasaran) dalam hal memberikan pelayanan (customer service) yang unggul dari bidang customers relations dan demi tercapainya customer satisfaction, antara lain sebagai berikut:

- 1) Menghargai kepentingan dan kebutuhan konsumen.
- 2) Menjaga sopan santun dalam berkomunikasi, sikap tindak dan perilaku dalam hal melayani kepentingan atau kebutuhan konsumen.
- 3) Selalu bersikap bijaksana, bekerja secara profesional, cepat dan efisien, serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, diandalkan dan dipercaya.
- 4) Tetap menjaga rahasia pribadi pihak konsumen.²¹

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa.²² Pendidikan merupakan jasa. Dalam suatu lembaga pendidikan terdapat gabungan beberapa kelompok pelanggan diantaranya yaitu: a) Pelanggan eksternal pertama yaitu pelajar b) Pelanggan eksternal kedua yaitu orang tua atau kepala daerah sponsor . c) Pelanggan eksternal ketiga yaitu pemerintah atau masyarakat atau bursa kerja d) Pelanggan internal yaitu guru atau staf.

²¹ Rosady Ruslan, 2008, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepi dan Alikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 286

²² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7.

d. Macam-macam Layanan Jasa Pendidikan

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan budget cukup banyak pada lembaga pendidikan. Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah. Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah

dicapai dan lengkap. Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:²³

1) Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil professional sekolah yang dipekerjakan pada system sekolah diantaranya adalah:

- a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.

Tugas guru sebagai profesi meliputi; mendidik, mengajar, dan melatih. Mendidik berarti meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai hidup, mengajar berarti meneruskan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, sedangkan melatih berarti mengembangkan ketrampilan dan penerapan konsep atau teori. Tugas guru pada bidang kemanusiaan, guru dituntut untuk dapat menjadikan dirinya sebagai orang tua kedua bagi anak didiknya. menarik pada anak didik dan pada semua lapisan masyarakat. Tugas guru ketiga adalah tugas kemasyarakatan, ini berarti guru harus dapat mendidik dan

²³ Oteng Sutisno, 1995, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Angkas, hlm. 65

mengajar masyarakat untuk menjadi warga negara Indonesia yang bermoral pancasila dan mencerdaskan bangsa.²⁴

Dalam buku yang berjudul *Metodologi Pendidikan Agama Islam* dijelaskan bahwa tugas guru adalah sebagai pengajar (menyelenggarakan proses belajar mengajar), sebagai pembimbing (memberikan bimbingan kepada peserta didik dalam mengatasi masalah-masalah baik bersifat akademik maupun non akademik) dan tugas guru sebagai administrator kelas (mencakup bidang tata laksana pengajaran, mengelola kelas, memanfaatkan prosedur dan mekanisme dan bertindak sesuai etika jabatan.²⁵

Kaitannya dengan layanan pelanggan, Muh. Uzer Usman mengemukakan bahwa kompetensi profesional guru, dan hal ini berkaitan dengan loyalitas pelanggan jasa pendidikan adalah sebagai berikut:

(1) Mengetahui fungsi sekolah dalam masyarakat

- Mengetahui peranan sekolah sebagai pusat pendidikan dan kebudayaan
- Mengetahui peristiwa-peristiwa yang mencerminkan sekolah sebagai pusat pendidikan dan kebudayaan

²⁴ Moh. Uzer Usman, 2004, *Menjadi Guru Profesional*, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. XVI, hlm. 7

²⁵ Tim Dirjen Kelembagaan Agama Islam, 2002, *Metodologi Pendidikan Agama Islam*, Jakarta: Depag RI, hlm. 2-3

- Mengelola kegiatan sekolah yang mencerminkan sekolah sebagai pusat pendidikan dan kebudayaan
- (2) Mengetahui prinsip-prinsip psikologi pendidikan yang dapat dimanfaatkan dalam proses belajar mengajar
- Mengetahui jenis perbuatan untuk memperoleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap
 - Mengetahui prinsip-prinsip belajar
 - Menerapkan prinsip-prinsip belajar dalam kegiatan belajar mengajar.
- (3) Menciptakan iklim belajar mengajar yang tepat
- Mengetahui prinsip-prinsip pengolahan kelas
 - Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi suasana belajar mengajar
 - Menangani masalah pengajaran dan pengolahan
- (4) Mengatur ruang belajar
- Mengetahui berbagai tata ruang belajar
 - Mengetahui kegunaan sarana dan prasarana kelas
 - Mengatur ruang belajar yang tepat
- (5) Mengelola interaksi belajar mengajar
- Mengetahui cara-cara mengamati kegiatan belajar mengajar
 - Dapat mengamati kegiatan belajar mengajar

- Menguasai berbagai ketrampilan dasar mengajar
- Dapat menggunakan berbagai ketrampilan dasar mengajar

(6) Menilai hasil proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan meliputi menilai prestasi murid untuk kepentingan pengajaran

- Mengkaji konsep dasar penilaian
- Mengkaji berbagai teknik penilaian
- Menyusun alat penilaian
- Mengkaji mengolah dan menafsirkan data untuk menetapkan taraf pencapaian murid
- Dapat menyelenggarakan penilaian pencapaian murid

(7) Menilai proses belajar mengajar yang telah dilaksanakan

- Menyenggarakan penilain untuk perbaikan proses belajar mengajar
- Dapat memanfaatkan hasil penilaian untuk perbaikan proses belajar mengajar ²⁶

²⁶ Moh. Uzer Usman, 2004, *Menjadi Guru Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. XVI, hlm. 117-119

- b) Personil pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam oprasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

2) Layanan Bantu

Prubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

a) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan

memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

b) Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c) Pelajayan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.²⁷

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:²⁸

²⁷ Oteng Sutisno, 1995, *Administrasi Pendidikan*, Bandung : Angkas, hlm. 65

²⁸ M. Sulthon Masyhudi, 2005, *Manajemen Pondok Pesantren*, Jakarta: Diva Pustaka, hlm.

- a) Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapya tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.
- b) Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapat bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.
- c) Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh individu (siswa) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.
- d) Pelayanan penelitian dan penilaian, dalam program bimbingan di lembaga diartikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu:²⁹

- a) Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
- b) Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.
- c) Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- d) Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- e) Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

²⁹ Marzuki Mahmud, 2012, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 63-65

- f) Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

Setiap aspek pendidikan mulai dari sumber daya manusia, fasilitas pembelajaran dan layanan umum, kurikulum, dan sumber daya masyarakat dan layanan umum yang semua aspek tersebut masing-masing memerlukan sebuah penanganan khusus bila perlu penanganan semi mandiri. Sehingga diperlukan manajemen pendidikan untuk mengembangkan tiap-tiap aspek pendidikan tersebut. Peran manajemen lebih ditekankan pada masalah adanya tanggung jawab, pembagian kerja, dan efisiensi. Ada beberapa dalil al-Quran yang memiliki makna yang tak jauh berbeda dengan peran-peran manajemen dalam pengembangan tiap aspek pendidikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Setiap orang harus bertanggung jawab pada setiap karyanya (Surat al-Zalzalah: 7-8)

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا

يَرَهُ ﴿٨﴾

Artinya: *Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun (zat terkecil), niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.*

Penjelasan ayat tersebut dalam Tafsir Jalalain bahwa orang-orang Muslim pada saat itu berpendapat, bahwa mereka tidak akan mendapatkan pahala apa pun jika mereka memberikan sesuatu dalam kadar yang sedikit. Orang-orang lainnya berpendapat pula, bahwa diri mereka tidak akan dicela hanya karena dosa kecil, seperti berbicara dusta, melihat wanita yang lain, mengumpat dan perbuatan berdosa lainnya yang sejenis. Mereka mengatakan, bahwa sesungguhnya Allah s.w.t. itu hanyalah menjanjikan neraka kepada orang-orang yang mengerjakan dosa-dosa besar saja.³⁰

Ayat di atas melarang bagi manusia untuk menyepelekan segala tindakan sedikit apapun yang beratnya seukuran partikel/benda/zat yang paling kecil di alam semesta. Setiap tindakan yang kita lakukan di lembaga pendidikan harus sesuai dengan kapasitas (memang berhak untuk dikerjakan oleh yang bersangkutan) tidak melakukan tindakan yang menjadi hak dan amanah orang lain kecuali mendapat izin yang jelas. Begitu pula seseorang dalam organisasi pendidikan harus melakukan tindakan *all out* dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan masing-masing bidang atau tiap aspek pendidikan yang dia emban. Jika dilakukan secara setengah-setengah maka itu adalah sebuah tindakan yang dianggap 'kecil' tapi juga akan memperoleh balasan yang setimpal pula.

³⁰ Jalaluddin al-Mahalli dan Jalaluddin As-Suyuthi, 1996, *Tafsir Jalalain*, Semarang: Thoha Putra, hlm. 986

- 2) Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam sebuah organisasi sesuai dengan kapabilitas masing-masing (Surat al-An'am: 165, al-Thur : 21, dan al-Muddatsir: 38)

Artinya: Dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa (khalifah) di bumi dan Dia meninggikan sebagian kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. (al-An'am: 165)

Dan orang-orang yang beriman, beserta anak cucu mereka yang mengikuti mereka dalam keimanan, Kami hubungkan anak cucu mereka dengan mereka (di dalam surga), dan Kami tiada mengurangi sedikitpun dari pahala amal mereka. Tiap-tiap manusia terikat dengan apa yang dikerjakannya. (al-Thur : 21)

Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya (al-Muddatsir: 38)

Berdasarkan ayat-ayat tersebut dapat dipahami bahwa setiap manusia dilahirkan di bumi ini dalam status yang sama yaitu hamba Allah namun dalam perkembangannya memiliki perbedaan satu sama lain sehingga ketika dewasa mereka menjadi sosok orang yang berbeda pula. Oleh karena itu perlu adanya manajemen untuk mengelola setiap potensi kegiatan yang ada pada personal lembaga pendidikan. Sehingga dapat dipahami bahwa untuk seseorang yang berada pada setiap aspek lembaga pendidikan harus terbagi sesuai dengan kapabilitas (kemampuan atau keahliannya).

3) Pentingnya efisiensi dalam organisasi (al – Furqon: 67)

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ

قَوَامًا

Artinya: *Dan orang-orang yang apabila membelanjakan / menginfakkan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan (di tengah-tengah) di antara keduanya secara wajar.*

Penjelasan ayat tersebut dalam Tafsir Jalalain yakni mereka tidak menghambur-hamburkan hartanya dalam berinfak lebih dari apa yang diperlukan, tidak pula kikir terhadap keluarganya yang berakibat mengurangi hak keluarga dan kebutuhan keluarga tidak tercukupi. Tetapi mereka membelanjakan hartanya dengan pembelanjaan yang seimbang dan selektif serta pertengahan. Sebaik-baik perkara ialah yang dilakukan secara pertengahan, yakni tidak berlebih-lebihan dan tidak pula kikir (mengambil jalan pertengahan) yakni tengah-tengah.³¹

Dari ayat di atas maka dapat mengambil makna bahwa seorang hamba Allah bukanlah hamba yang melakukan tindakan inefisiensi. Namun seorang hamba Allah harus memajemen keuangan sehingga anggaran yang dialokasikan tepat serta sesuai porsi dan waktunya dengan apa yang dibutuhkan sehingga bisa bermanfaat secara optimal.

³¹ Jalaluddin al-Mahalli dan Jalaluddin As-Suyuthi, 1996, *Tafsir Jalalain*, Semarang: Thoha Putra. hlm. 674

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan pernah dilakukan sebelum peneliti adalah:

1. Jurnal Atika Rahmadan Hartoyo, yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Orang Tua dan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar”, Jurnal tersebut membicarakan bahwa tingkat kepuasan yang dilaporkan langsung (*direct reported satisfaction*) menunjukkan bahwa baik responden di SD maupun di SMP memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan puas terhadap sembilan atribut pelayanan pendidikan dasar. Baik ayah dan ibu di SD dan SMP, serta kota dan luar kota termasuk kedalam kategori puas, namun ayah dan ibu yang lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan pendidikan berada pada kelompok contoh SMP dan kota. Skor CSI terhadap pelayanan pendidikan dasar sebesar 0,709, artinya responden merasa puas terhadap pelayanan pendidikan dasar yang disediakan di sekolah. Berdasarkan tingkat pendidikan contoh baik ayah dan ibu di SD dan SMP, serta kota dan luar kota termasuk ke dalam kategori puas. Namun, responden yang lebih banyak merasa puas berada pada tingkat SD dan kota.³² Penelitian ini berdasarkan pada karakteristik orang tua siswa dalam mengukur tingkat kepuasan orang tua siswa dan dilakukan hanya pada kelas 6 SD.

³²AtikaRahmadan Hartoyo, 2010, “Pengaruh Karakteristik Orang Tuadan Sekolah Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendidikan Dasar”(Vol. 3, No. 2, Agustus/2010), hlm.170

2. Jurnal Aniek Indrawati, yang berjudul “Pengaruh Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang”. Hasil temuan dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial dan simultan dimensi kualitas layanan jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang belum sepenuhnya memuaskan konsumen, karena nilai harapan konsumen masih lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang ditunjukkan oleh lembaga-lembaga tersebut.³³ Pada penelitian ini menekankan kepada lembaga pendidikan mental aritmetika.
3. Tesis Mira Amelia Sugiono yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang). Pengaruh Bukti Fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Konsumen, Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (*tangible*) sebesar 0,244. Pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Konsumen, nilai koefisien regresi variabel keandalan (*reliability*) sebesar 0,249. Pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap Kepuasan

³³Aniek Indrawati, 2016, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen”, dalam <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/4-Aniek-Indrawati.pdf>, diakses 06 Desember 2016

Konsumen, Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,205. Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Konsumen, Nilai koefisien regresi variable jaminan (*assurance*) sebesar 0,215. Pengaruh Empati (*empathy*) terhadap Kepuasan Konsumen, nilai koefisien regresi variabel Empati (*empathy*) sebesar 0,218. Hasil perhitungan ini membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa mengikuti kursus di LBBIPIEMS Banyumanik Semarang.³⁴ Penelitian ini dilakukan di SMA serta dilakukan dalam lembaga bimbingan belajar.

Dari beberapa penelitian diatas, terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pengukuran kepuasan pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga, dari penelitian-penelitian diatas yang membedakan dengan penelitian ini adalah bahwa penelitian ini akan dilaksanakan di Madrasah Tsanawiyah.

C. Kerangka Berfikir

Program peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan merupakan program dari pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan guru menjadi profesional. Kedudukan guru sebagai pelayan dalam pendidikan dan berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan ini perannya sebagai agen

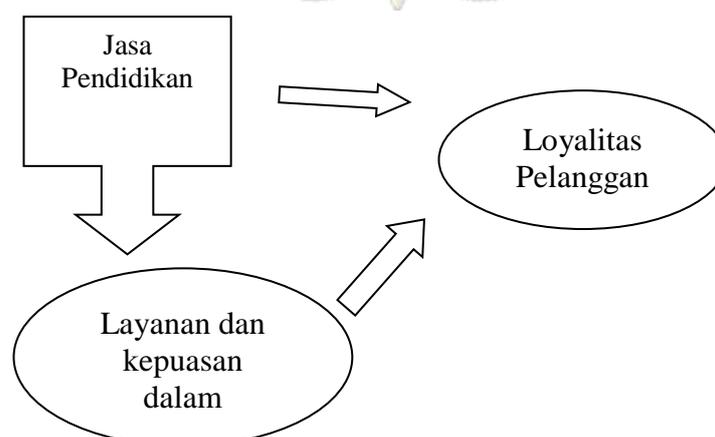
³⁴ Mira Amelia Sugiono, 2009, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)”, Semarang: Unwahas.

pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional.

Dengan memberikan kualitas layanan pendidikan yang baik, tentunya akan memberikan kepuasan kepada orang tua siswa, sebagai pelanggan eksternal pendidikan. Orang tua yang merasa puas, akan kembali menggunakan sekolah tersebut untuk pendidikan anaknya. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan

Hal ini demikian dengan adanya loyalitas layanan jasa pendidikan dapat menjadikan pembelajaran siswa bisa meningkat dan kinerja guru menjadi tinggi dalam loyalitasnya. loyalitas guru yang didambakan yakni tercapainya dalam keberhasilan dalam menuntun dan mengarahkan anak didik. Oleh karena itu kinerja guru ini diupayakan adanya peningkatan dalam mengemban amanat ketika mengajar siswa dikelas, memberikan teladan yang baik, dan mengarahkan serta menyampaikan materi pelajaran sesuai dengan kompetensi masing-masing guru sebagai loyalitas layanan kepada pelanggan di dunia pendidikan.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Loyalitas jasa pendidikan ini yang harus diutamakan dalam rangka mendongkrak prestasi siswa dalam pembelajaran dan kepuasan siswa terhadap madrasah. Salah satunya mutu dan kualitas layanan pada pelanggan pendidikan. Sistem pendidikan yang baru menuntut adanya faktor dan kondisi yang baru pula baik yang berhubungan dengan sarana fisik maupun non fisik. Untuk itu, diperlukan tenaga pengajar yang memiliki kemampuan dan kecakapan yang lebih memadai, diperlukan loyalitas dan sikap baru, peralatan yang lebih lengkap dan administrasi yang lebih teratur. Guru hendaknya dapat menggunakan peralatan dan bahan ajar yang lebih ekonomis, mengutamakan mutu pembelajaran, efisien dalam pemahaman materi, dan relevan dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan zaman.

