

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Istilah mutu adalah suatu terminologi subjektif dan relatif yang dapat diartikan dengan berbagai cara dimana setiap definisi bisa didukung oleh argumentasi yang sama baiknya. Secara luas mutu dapat diartikan sebagai karakteristik dari produk atau jasa yang memuaskan kebutuhan konsumen/pelanggan. Karakteristik mutu dapat diukur secara kuantitatif dan kualitatif. Dalam pendidikan, mutu adalah suatu proses belajar yang menyenangkan dan memberikan kenikmatan dan keberhasilan. Pelanggan (disini adalah internal dan eksternal) bisa berupa mereka yang langsung menjadi penerima produk dan jasa tersebut atau mereka yang nantinya akan merasakan manfaat produk dan jasa tersebut.

Manajemen mutu pendidikan dapat diartikan sebagai seni dan ilmu dalam mengelola jasa untuk memberikan kepuasan pada pelanggan melalui jaminan mutu supaya tidak terjadi keluhan-keluhan. Bagi peserta didik, sekolah adalah sarana untuk belajar dan di dalamnya terdapat sistem yang terdiri dari input proses output. Oleh sebab itu, sekolah memiliki peran yang penting untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran yang baik supaya siswa dapat dengan aktif mengembangkan segala potensi yang ada pada dirinya.

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup. Sedangkan pelanggan adalah seseorang atau kelompok yang menerima produk atau jasa layanan.

Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan. Sedangkan kothler mengemukakan bahwa Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dengan kinerja (hasil) suatu produk dan jasa terhadap harapan - harapannya.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya Adapun pengguna atau pelanggan layanan pendidikan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu: Pertama, pengguna atau pelanggan internal. Terdiri dari guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi. Adapun jenis pelanggan yang kedua adalah pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan primer yaitu siswa, pelanggan sekunder yaitu orang tua dan pelanggan tertier adalah penerima lulusan. Konsep mengenai apa sebenarnya kepuasan

pelanggan banyak telah dinyatakan oleh para pakar. Nasution mengutip Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian /diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Prinsip utama pada fokus pelangga di dalam teori manajemen mutu terpadu terdapat empat prinsip utama:

- a. Kualitas didefinisikan oleh pelanggan bukan penyuplai misalnya pelajaran seharusnya sesuai dengan tujuan.
- b. Sekolah seharusnya dekat dengan pelanggan, sehingga mereka memenuhi kebutuhan mereka, misal pengarahan konsultasi orang tua harus disesuaikan dengan waktu orang tua dari pada waktu guru.
- c. Sekolah yang bermutu tahu pelanggannya dan mengambil kesempatan untuk mencari tahu kebutuhan-kebutuhan dan kesukaan-kesukaan mereka, misal sekolah melaksanakan survai terhadap orang tua atau siswa terhadap aspek kehidupan sekolah.

d. Kepuasan konsumen bisa ditentukan dengan momen kebenaran (*moment of truth*) yang memberikan contoh-contoh mutu baik atau buruk. Mutu tercakup dalam pengalaman-pengalaman pelanggan daripada penyedia layanan.

Berdasarkan surat As-Syu'araa' ayat 181-183 dalam Tafsir Al-Misbah menurut M. Quraish Shihab menjelaskan

Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus, dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan;

Sempurnakanlah takaran dan jangan menjadi salah seseorang anggota kelompok orang-orang yang merugikan diri sendiri akibat merugikan orang lain. Disamping itu, timbanglah untuk diri sendiri kamu dan untuk orang lain dengan timbangan yang lurus . Dan janganlah merugikan orang lain menyangkut hak-haknya dengan mengurangi kadar atau nilai sesuatu dan jangan juga membuat kejahatan di bumi dengan menjadi perusak-perusak dalam bentuk apa pun sesudah perbaikannya yang dilakukan Allah atau juga oleh manusia.

Kata (*تبخسوا*) *tabkhasu/kamu kurangi* terambil dari kata (*بخس*) *bakhs* yang berarti *kekurangan akibat kecurangan*. Ibn 'Arabi, sebagaimana dikutip oleh Ibn' Asy'ur, mendefinisikan kata ini dalam arti pengurangan dalam bentuk dengan larangan yang bersifat lebih luas dan mencakup larangan yang lalu, yaitu tidak

mengurangi/mengambil hak orang lain, baik dalam bentuk mengurangi timbangan maupun mencuri harta mereka, atau menipu, merampok, atau mengurangi hak yang seharusnya diterima seseorang. Selanjutnya, beliau melarang dengan larangan menyuruh sehingga mencakup segala macam kejahatan, baik yang berkaitan dengan diri sendiri, orang lain, binatang, maupun lingkungan.

Ayat ini menjelaskan bahwa orang yang beriman diperintahkan untuk mencukupkan takaran dan menimbang dengan betul. Hak orang lain jangan diambil serta jangan membuat kerusakan di muka bumi. Artinya pelanggan akan puas jika perusahaan tidak melakukan sesuatu yang merugikan pelanggan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan jasa/pelayanan atau produk yang menyamai atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sehingga pelanggan dapat merasakan dua jenis kepuasan, yaitu kepuasan saat proses pembelian dan kepuasan menggunakan produk (kualitas). Dalam konsep Islam bahwa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain merupakan penerapan nilai-nilai keimanan agar bernilai ibadah di sisi Allah SWT dan mencari rahmat serta ridhonya.

Dengan demikian pendidikan Islam harus memahami bahwa setiap produk pendidikan mempunyai pengguna (customer). Setiap anggota dari pendidikan Islam adalah pemasok (supplier) dan pengguna (customer). Pelanggan disini ada dua, yaitu pelanggan

internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi orang tua siswa, siswa, guru, administrator, staff dan majlis sekolah. Pelanggan eksternal, seperti masyarakat, pemimpin perusahaan-industri, lembaga pemerintah, lembaga swasta, perguruan tinggi, dan lembaga keamanan. Pendidikan Islam akan dinilai berkualitas dan akan diminati jika pendidikan Islam mampu memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal.

B. Saran

Setelah mengadakan penelitian dan kajian terhadap surat As-Syu'ara Ayt 181-183 yang merujuk pada tafsir Al-Misbah karangan M. Quraish shihab, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyumbangkan buah pikiran atau saran-saran yang sekiranya bermanfaat bagi umat Islam pada khususnya dan para pencinta ilmu pengetahuan pada umumnya.

Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

Al-Qur'an harus menjadikan sebagai sumber pedoman bagi pendidikan Islam maupun ilmu-ilmu yang lainnya termasuk manajemen pendidikan Islam di sebabkan karena Al-Qur'an memiliki nilai absolut yang diturunkan dari Allah SWT.

Manajemen pendidikan Islam harus hadir untuk memberikan arah bagi proses penataan atau pengelolaan lembaga pendidikan Islam yang melibatkan sumber daya manusia dalam menggerakannya untuk mencapai tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien.

C. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan kekuatan, hidayah dan taufikNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulis menyadari meskipun dalam penulisan ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan. Akhirnya penulis hanya berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. *Amin.*

