

PENGARUH MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU SEKOLAH, PERBAIKAN MUTU SEKOLAH BERKELANJUTAN, BUDAYA SEKOLAH, PENDIDIKAN SEKOLAH DASAR YANG ISLAMI, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (ORANG TUA SISWA SDI AL-AZHAR 14 SEMARANG)

Kunaryo Hadikusumo

Mahasiswa Program Doktor Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang

***Abstract.** The purpose of this research was to know how much influence school quality increase management, continuous quality improvement school, school culture, and an Islamic elementary school education to customer satisfaction. The research population was parents of SDI Al-Azhar 14 Semarang, amounting to 726 people. The sampling technique using proportional random sampling of 200 parents. Captured by structured scales of questionnaires and the data analyzed with simple regression used SPSS program. The results showed that increase the school quality of management, continuous improvement of school quality, school culture, and an Islamic elementary school education influence customer satisfaction, either partially or together. The findings are as follows: the school quality of management (X_1) influenced customer satisfaction (Y) of 68.5%, continuous improvement of school quality (X_2) affects customer satisfaction (Y) of 72.0%, school culture (X_3) influenced customer satisfaction (Y) for 70.2%, and an Islamic elementary school education (X_4) influenced customer satisfaction (Y) of 72.3%. Meanwhile, the the school quality of management (X_1), continuous improvement of school quality (X_2), school culture (X_3), and an Islamic elementary school education (X_4) influenced elementary (Y) jointly for 83.3%. The implications for school admissions policy in the preparation of learners and improving the quality of schools and improve services to stakeholders, the school committee (jam`iyyah), so that parents feel satisfied, pleasure, and conveniently send their sons and daughters of SDI Al-Azhar 14 Semarang.*

Keywords: *quality management, quality improvement, school culture, the Islamic elementary school education, and customer satisfaction (parents)*

PENDAHULUAN

Sistem Pendidikan Nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Pendidikan Nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pendidikan dasar merupakan jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah. Pendidikan dasar berbentuk sekolah dasar (SD) dan madrasah ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat serta sekolah menengah pertama (SMP) dan madrasah tsanawiyah (MTs) atau bentuk lain yang sederajat. Sesuai dengan amanat sistem pendidikan nasional jenjang pendidikan terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Oleh karena pendidikan dasar (SD) merupakan fondasi bagi pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, maka manakala pendidikan dasar (SD)-nya kokoh dan kuat serta mutunya baik akan baik pulalah pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, demikian sebaliknya. Orang tua berhak berperanserta dalam memilih satuan pendidikan dan memperoleh informasi tentang pendidikan anaknya. Orang tua dari anak usia wajib belajar, berkewajiban memberikan pendidikan dasar kepada anaknya.

Masyarakat berhak berperanserta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan serta

berkewajiban memberikan dukungan sumber daya sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan. Keluarga merupakan salah satu unsur yang bertanggung jawab dalam pendidikan yang terdiri atas orang tua, anak, dan keluarga lain. Orang tua khususnya ibu adalah sebagai pendidik pertama dan utama sebelum anak diserahkan dan dipercayakan kepada guru di sekolah. Jadi, keluarga merupakan lembaga pendidikan keluarga yang juga merupakan lembaga pendidikan pertama dan utama sebelum anak diserahkan dan dipercayakan kepada sekolah sebagai lembaga pendidikan formal, yakni: pendidikan dasar (PAUD/TK, SD, dan SMP), pendidikan menengah (SMA dan SMK), dan pendidikan tinggi (universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik/diploma).

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap pembelian tergantung pada kinerja nyata sebuah produk, relatif terhadap harapan pembeli. Seorang pelanggan dapat saja mengalami berbagai derajat kepuasan. Jika kinerja produk kurang dari harapan, pelanggannya kecewa. Jika kinerja sepadan dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggannya sangat puas atau sangat senang. Selanjutnya dalam hal ini yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan adalah kepuasan para orang tua siswa, dan yang dimaksud dengan kinerja produk adalah kinerja produk SDI Al-Azhar 14 Semarang.

Harapan didasarkan pada pengalaman pembelian (menyekolahkan putra-putrinya) masa lalu pelanggan (orang tua), opini kawan dan sejawatnya, informasi dan janji pemasar (SDI Al-Azhar 14 Semarang) serta pesaing. Pemasar (SDI Al-Azhar 14 Semarang) harus berhati-hati untuk meningkatkan tingkat harapan yang benar. Jika mereka menetapkan harapan itu terlalu rendah, mereka (orang tua siswa) dapat memuaskan yang membeli (menyekolahkan) tetapi gagal menarik pembeli (orang tua siswa) yang cukup. Sebaliknya,

jika mereka meningkatkan harapan itu terlalu tinggi, pembelinya cenderung akan kecewa. Pelanggan (orang tua siswa) yang puas cenderung akan menjadi pelanggan yang setia. Akan tetapi, hubungan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan beragam di antara industri (dalam hal ini sekolah) dan keadaan bersaingnya. SDI Al Azhar 14 Semarang di dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat melalui analisis pelanggan, proses identifikasi penilaian, dan pemilihan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka saya ingin melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah, Perbaikan Mutu Sekolah Berkelanjutan, Budaya Sekolah, Pendidikan Sekolah Dasar yang Islami, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa SDI Al-Azhar 14 Semarang)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh manajemen peningkatan mutu sekolah, perbaikan mutu sekolah berkelanjutan, budaya sekolah, pendidikan sekolah dasar yang Islami, terhadap kepuasan pelanggan (orang tua siswa SDI Al-Azhar 14 Semarang) yaitu (a) mengetahui seberapa besar pengaruh MPMS (X_1) terhadap KP (Y), (b) mengetahui seberapa besar pengaruh PMSB (X_2) terhadap KP (Y), (c) mengetahui seberapa besar pengaruh BS (X_3) terhadap KP (Y), dan (d) mengetahui seberapa besar pengaruh PSDI (X_4) terhadap KP (Y), dan X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 secara bersama-sama terhadap KP (Y).

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berbentuk kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuesioner dibuat berdasarkan skala bertingkat, yaitu sebuah pernyataan yang diikuti empat pilihan jawaban yang menunjukkan tingkatan-tingkatan yang

dicapai oleh responden dari tingkatan yang paling rendah sampai dengan tingkatan yang paling tinggi, misalnya sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju.

Responden yang berjumlah 200 orang tua siswa SDI AL-Azhar 14 Semarang diminta memberikan penilaian terhadap pengambilan keputusan memilih sekolah dan faktor lain yang mempengaruhi seperti: manajemen peningkatan mutu sekolah, perbaikan mutu sekolah berkelanjutan, budaya sekolah, pendidikan sekolah dasar yang Islami. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah orang tua siswa SDI Al-Azhar 14 Semarang yang berjumlah 726 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *proportional random sampling*. Untuk mendapatkan subjek penelitian yang benar-benar mewakili setiap kelas secara seimbang dari segi jumlah. Data diolah dengan analisis regresi sederhana menggunakan *software SPSS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji linearitas analisis jalur dan pengujian hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu pengaruh manajemen peningkatan mutu sekolah, perbaikan mutu sekolah berkelanjutan, budaya sekolah, dan pendidikan sekolah dasar yang Islami baik secara parsial maupun bersama-sama.

Uji pengaruh manajemen peningkatan mutu sekolah/MPMS (X_1) yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan terhadap KP (Y). Model pengaruh (X_1) terhadap (Y) dipilih $\hat{Y} = a + bx_1$. Berdasarkan olah data pengaruh (X_1) terhadap (Y) diperoleh $\hat{Y} = 5,069 + 0,831x_1$. Uji linearitas $H_0: \beta = 0$ (X_1 tidak linier atau tidak ada pengaruh terhadap Y) dan $H_1: \beta \neq 0$ (X_1 linier atau ada pengaruh terhadap Y). Nilai

Sig = 0,000 < 5% berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima. Jadi terdapat pengaruh positif (X_1) terhadap (Y). Untuk melihat besar pengaruh dilihat nilai *R Square* atau $R^2 = 0,685 = 68,5\%$. Artinya MPMS (X_1) mempunyai pengaruh terhadap KP (Y) sebesar 68,5%, masih ada 31,5% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Pengaruh MPMS (X_1) terhadap KP (Y) secara parsial sebesar 68,5%, artinya sekolah dasar sebagai satuan pendidikan tidak akan menjadi bermutu baik atau unggul dengan sendirinya, melainkan melalui berbagai upaya peningkatan mutu pendidikannya. Efisiensi, efektivitas, objektivitas, dan kualitas telah digunakan secara bersamaan dalam membangun perspektif mutu pendidikan (Adams (1993) dalam Wirjana (2007:25). Sementara itu, Goldberg (1967) dalam Wirjana (2007:32) mendefinisikan mutu pendidikan sebagai “*maximization*” kinerja sistem sekolah dalam mencapai tujuan sekolah. Banyak sekolah menggunakan istilah mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam visi dan misi sekolah.

Mutu pendidikan di sekolah harus berisi beberapa unsur, yaitu (1) kepemimpinan yang kuat dan visioner, (2) pembelajaran yang berkualitas, (3) standar yang jelas, asesmen, dan akuntabilitas, (4) sarana dan prasarana yang cukup, (5) partisipasi keluarga, dan (6) keterlibatan komunitas. Di sini kepala sekolah dasar bersama *stakeholders* lainnya berusaha melakukan sesuatu, mengubah “*status quo*” agar sekolahnya menjadi lebih baik. Peningkatan mutu pendidikan di sekolah dasar hanya akan terjadi secara efektif bilamana dikelola melalui manajemen yang tepat sehingga visi dan misi sekolah dapat tercapai dengan maksimal dan memberi kepuasan tersendiri bagi para pelanggan (orang tua siswa).

Uji pengaruh perbaikan mutu sekolah berkelanjutan/PMSB (X_2) yang terdiri atas tujuan dan manfaat, mempertahankan mutu, dan menilai & mengembangkan terhadap KP

(Y). Model pengaruh (X_2) terhadap (Y) dipilih $\hat{Y} = a + bx_2$. Berdasarkan olah data pengaruh (X_2) terhadap (Y) diperoleh $\hat{Y} = 3,738 + 0,872x_2$. Uji linearitas $H_0: \beta = 0$ (X_1 tidak linier atau tidak ada pengaruh terhadap Y) dan $H_1: \beta = 0$ (X_2 linier atau ada pengaruh terhadap Y). Nilai Sig = 0,000 < 5% berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima. Jadi terdapat pengaruh positif (X_2) terhadap (Y). Untuk melihat besar pengaruh dilihat nilai *R Square* atau $R^2 = 0,720 = 72,0\%$. Artinya PMSB (X_2) mempunyai pengaruh terhadap KP (Y) sebesar 80,6%, masih ada 28,0% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Pengaruh PMSB (X_2) terhadap KP (Y) secara parsial sebesar 72,0%, artinya tujuan dan manfaat, mutu dipertahankan dan evaluasi serta dikembangkan merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan rasa kepuasan pada diri konsumen (orang tua siswa). TQM adalah sebuah filosofi tentang perbaikan mutu secara terus-menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang. Menurut Hensler *et al* (1993) dalam Sallis (2006:165) ada empat prinsip utama dalam TQM yaitu (1) kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal dan eksternal, (2) respek terhadap setiap orang, (3) manajemen berdasarkan fakta, dan (4) perbaikan berkesinambungan/berkelanjutan.

Uji pengaruh budaya sekolah/BS (X_3) yang terdiri atas budaya mutu, budaya belajar, budaya sekolah yang Islami terhadap KP (Y). Model pengaruh (X_3) terhadap (Y) dipilih $\hat{Y} = a + bx_3$. Berdasarkan olah data pengaruh (X_3) terhadap (Y) diperoleh $\hat{Y} = 4,844 + 0,829x_3$. Uji linearitas $H_0: \beta = 0$ (X_1 tidak linier atau tidak ada pengaruh terhadap Y) dan $H_1: \beta = 0$ (X_2 linier atau ada pengaruh terhadap Y). Nilai Sig = 0,000 < 5% berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima. Jadi terdapat pengaruh positif (X_3) terhadap (Y). Untuk melihat besar pengaruh

dilihat nilai *R Square* atau $R^2 = 0,702 = 70,2\%$. Artinya BS (X_3) mempunyai pengaruh terhadap KP (Y) sebesar 70%, masih ada 29,8% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Pengaruh BS (X_3) terhadap KP (Y) secara parsial sebesar 70,2%, artinya bahwa budaya mutu harus tertanam di sanubari semua warga sekolah sehingga setiap perilaku warga sekolah selalu didasari oleh profesionalisme. Di dalam rangka pencapaian, evaluasi dan pengembangan hasil yang dicapai dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat, sehingga kepuasan pelanggan (orang tua siswa) tetap terjaga. Menurut Tika (2006:4) bahwa budaya organisasi (sekolah) adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan, dan merasakan terhadap masalah-masalah yang terkait. Budaya perusahaan (sekolah) adalah nilai inti sebagai esensi falsafah perusahaan (sekolah) untuk mencapai sukses yang didukung semua warga organisasi dan memberikan pemahaman bersama tentang arah bersama dan menjadi pedoman perilaku mereka dari hari ke hari dengan lingkungan bisnis, nilai-nilai, pahlawan/pelopor ritus dan ritual serta jaringan budaya (Tika, 2006:6).

Uji pengaruh pendidikan sekolah dasar yang Islami/PSDI (X_4) yang terdiri atas pendidikan keimanan, pendidikan akhlak, dan pendidikan akal terhadap KP (Y). Model pengaruh (X_4) terhadap (Y) dipilih $\hat{Y} = a + bx_4$. Berdasarkan olah data pengaruh (X_4) terhadap (Y) diperoleh $\hat{Y} = 4,062 + 0,865x_4$. Uji linearitas $H_0: \beta = 0$ (X_1 tidak linier atau tidak ada pengaruh terhadap Y) dan $H_1: \beta = 0$ (X_2 linier atau ada pengaruh terhadap Y). Nilai Sig = 0,000 < 5% berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima. Jadi terdapat pengaruh positif (X_3) terhadap (Y). Untuk melihat besar pengaruh

dilihat nilai *R Square* atau $R^2 = 0,723 = 72,3\%$. Artinya PSDI (X_4) mempunyai pengaruh terhadap KP (Y) sebesar 72,3%, masih ada 27,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Pengaruh PSDI (X_4) terhadap KP (Y) secara parsial sebesar 72,3%, artinya metode mendidik anak dengan memberi contoh, pelatihan dan pembiasaan (*drill*) kemudian nasihat dan anjuran sebagai alat pendidikan dalam rangka membina kepribadian anak sesuai dengan ajaran agama Islam. Pembentukan kepribadian itu berlangsung secara berangsur-angsur dan berkembang, sehingga merupakan proses menuju kesempurnaan dan orang tua siswa merasa puas menyekolahkan putra-putrinya di SDI Al-Azhar 14 Semarang. Menurut Al-Ghazali dalam Zainuddin *et al* (1991:82) pendidikan keimanan, pendidikan akhlak, dan pendidikan akal dianggap penting. Akal adalah sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan. Dengan akal dapat dipergunakan untuk menemukan dan menciptakan alat-alat yang berguna baginya untuk menghadapi problem-problem kehidupan manusia

Uji pengaruh MPMS (X_1), PMSB (X_2), BS (X_3), dan PSDI (X_4) terhadap KP (Y). Model pengaruh X_1, X_2, X_3 , dan X_4 terhadap (Y) dipilih $\hat{Y} = a + bx_1 + bx_2 + bx_3 + bx_4$. Berdasarkan olah data pengaruh (X_4) terhadap (Y) diperoleh $\hat{Y} = 0,00238 + 0,205_{x_1} + 0,339_{x_2} + 0,209_{x_3} + 0,248_{x_4}$. Uji linearitas $H_0: \beta = 0$ (X_1 tidak linier atau tidak ada pengaruh terhadap Y) dan $H_1: \beta = 0$ (X_2 linier atau ada pengaruh terhadap Y). Nilai Sig = 0,000 < 5% berarti H_0 ditolak atau H_1 diterima. Jadi terdapat pengaruh positif (X_3) terhadap (Y). Untuk melihat besar pengaruh dilihat nilai *R Square* atau $R^2 = 0,833 = 83,3\%$. Artinya X_1, X_2, X_3 , dan X_4 mempunyai pengaruh terhadap KP (Y) sebesar 83,3%, masih ada 16,7% dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Pengaruh MPMS (X_1), PMSB (X_2), BS (X_3), dan PSDI (X_4) terhadap KP (Y) secara

bersama-sama sebesar 83,3%, artinya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu apabila faktor MPMS, PMSB, BS, dan PSDI dilaksanakan secara bersama-sama memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dalam hal ini orang tua siswa SDI Al-Ashar 14 Semarang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis disimpulkan bahwa (1) pengaruh MPMS (X_1), PMSB (X_2), BS (X_3), dan PSDI (X_4) terhadap KP (Y) baik secara parsial maupun bersama-sama signifikan, diterima dan berpengaruh positif. Suatu harapan dan kebutuhan pelanggan (orang tua siswa) dipenuhi dengan mengacu (a) hasil yang dicapai, (b) evaluasi hasil yang dicapai, dan (c) pengembangan hasil yang dicapai. SDI Al Azhar 14 Semarang di dalam melaksanakan pelayanan kepada peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat melalui analisis pelanggan, proses identifikasi penilaian, dan pemilihan pelanggan. Harapan didasarkan pada pengalaman pembelian masa lalu pelanggan, opini kawan dan sejawatnya, informasi dan janji pemasar serta pesaing.

Adapun implikasinya berdampak penerapan praktis dalam pemecahan masalah dan penyusunan kebijaksanaan, yakni tersusunnya seperangkat kebijakan penerimaan peserta didik dan peningkatan mutu di lingkungan sekolah yang dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholders*. Penyusunan kebijakan tersebut memberikan batasan dan acuan normatif yang mencakupi rasional, mekanisme, dan alat ukur dalam penerimaan peserta didik. Penyusunan kebijakan peningkatan mutu dapat direfleksikan ke dalam penyusunan program seko-

lah secara holistik yakni program akademik, kesiswaan, personalia, sarana dan prasarana, keuangan, dan hubungan masyarakat. Selebihnya dapat dirumuskan seperangkat kebijakan sekolah yang terkait dengan pemberian layanan yang baik, dan tata tertib sekolah yang berbasis agama dan budaya Islam.

Saran

Oleh karena itu, pihak sekolah, agar meningkatkan pelayanan kepada *stakeholders* sehingga keberadaan sekolah menjadi pilihan bagi *stakeholders*, dan komite sekolah (*jam'iyah*) hendaknya menerapkan fungsinya sebagai badan pertimbangan (*advisory agency*), badan pendukung (*supporting agency*), badan pengawas (*controlling agency*), dan badan mediator (*mediator agency*). Sementara itu, bagi orang yang melakukan penilaian terhadap tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, dan kinerja pemberi pelayanan di dalam memberikan pelayanannya. Pertimbangan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan berkualitas, dan harga yang sepadan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. 2007. *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan Jilid 2*. Terjemahan Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. 1989. *Organisasi Teori Struktur dan Proses*. Jakarta: Depdikbud Dirjen Dikti
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)* (Alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi Fahrurrozi) Yogyakarta: IRCiSoD
- Salusu, J. 2008. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta:

- Gramedia Widiasarana Indonesia
- Tika, Moh. Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winardi. 2006. *Manajemen Perubahan (Management of Change)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zainuddin *et al.* 1991. *Seluk-beluk Pendidikan dari Al-Ghazali*. Jakarta: Bumi Aksara.