

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PELANGGAN DI MAN GAYO LUES**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

MELATI

NIM. 160206004

**Mahasiswi Prodi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2020 M / 1441 H**

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PELANGGAN DI MAN GAYO LUES**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memproleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Pendidikan Islam**

Oleh

MELATI

NIM. 160206004

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Mumtazul Fikri, M. A

Pembimbing II

Ainul Mardhiah, M. A.Pd

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melati
NIM : 160206004
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan
Kepuasan Pelanggan di MAN Gayo Lues

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkannya.
2. Tidak melakukan pelagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemiliknya
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemuadian hari ada tuntutan dari pihak lain ats karya saya, dan telah melalui pembuktian dan dapat dipertanggung jawabkan dan memang ternya memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Juni 2020

Saya menyatakan,




Melati
NIM. 160206004

ABSTRAK

Nama : Melati
NIM : 160206004
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan di MAN Gayo Lues
Tanggal Sidang : 21 Desember 2020
Tebal Skripsi : 93
Pembimbing I : Mumtazul Fikri, M. A
Pembimbing II : Ainul Mardhiah, M. A. Pd
Kata Kunci : *Strategi, Kepala Madrasah, Kepuasan Pelanggan.*

Strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan merupakan sangat penting dalam sebuah lembaga pendidikan, dengan adanya strategi yang direncanakan dan terlaksananya perencanaan maka pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak sekolah. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui perencanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pelaksanaan dalam peningkatan kepuasan pelanggan, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian adalah kepala sekolah dan pelanggan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *pertama*, perencanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan ada lima yaitu (1) memastikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan; (2) menjamin kualitas; (3) menjaga iklim madrasah yang kondusif; (4) memberikan perhatian penuh kepada karyawan dan pelanggan; (5) cepat tanggap terhadap keluhan. *Kedua*, pelaksanaan peningkatan kepuasan pelanggan yaitu (1) Pelaksanaan Perubahan; (2) Pelaksanaan Perusahaan; (3) Pelaksanaan Bisnis; (4) Pelaksanaan Fungsional. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan meliputi: (1) siswa dan wali siswa; (2) faktor prima atau kinerja; (3) adanya kerjasama stekholder untuk menjalankan program; (4) adanya kerjasama dengan lembaga lain. Adapun faktor penghambat adalah sebagai berikut: (1) siswa dan wali siswa tidak hadir pada saat rapat (2) letak geografis sekolah; (3) alat transportasi; (4) informasi yang diberikan sering terlambat. Solusi diatas adalah sebagai berikut: (1) harapannya kedepannya jika ada undangan untuk wali siswa, siswa memberikan undangan tersebut kepada wali mereka masing-masing; (2) harapannya kedepannya ada bus/transportasi diberikan khusus untuk sekolah madrasah agar bisa belajar dengan efektif kedepannya; (3) harapan kedepannya pihak dinas umum jika memberika informasi baik itu perlombaan maupun yang lainnya diberitahu kesekolah jauh-jauh hari bukan satu hari atau dua hari perlombaan mau dilaksanakan; (4) harapan kedepannya semoga madrasah islamiyah lebih diperhatikan oleh pemerintah kabupaten dan dinas lembaga lainnya.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji dan bersyukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan di MAN Gayo Lues”** Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi beban studi guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri, bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik dan pihak non-akademik. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

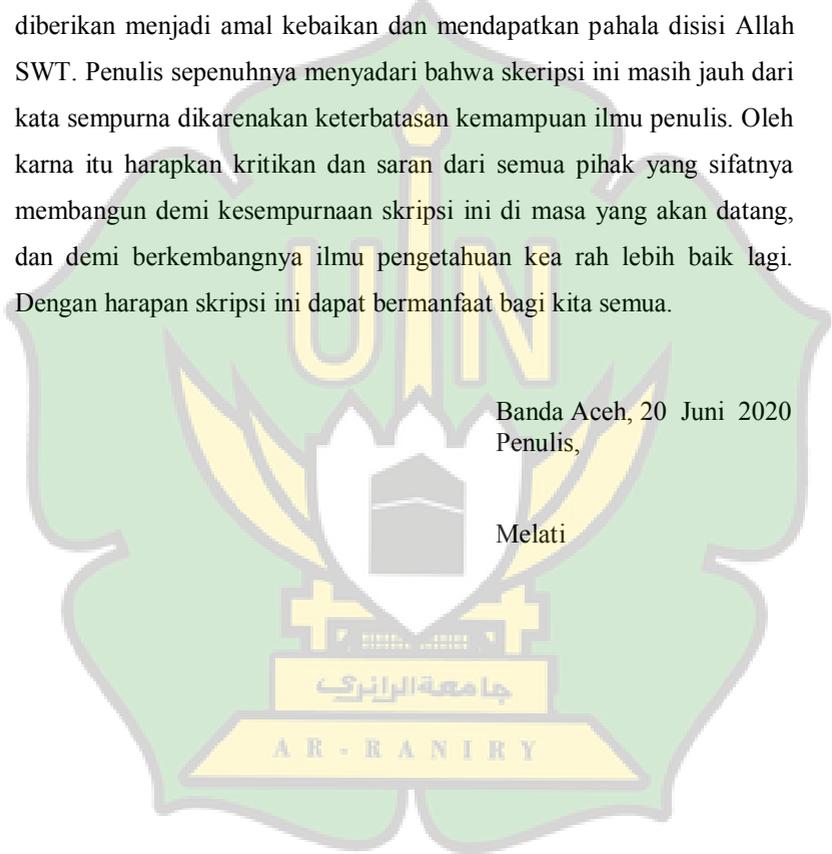
1. Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.
2. Bapak Mumtazul Fikri, S.Pd.I.,M.A selaku ketua prodi Manajemen Pendidikan Islam dan sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu untuk bimbingan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Dan yang saya hormati para staf dan jajarannya.
3. Ibuk Ainul Mardhiyah MA.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu serta pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi dan sekaligus menjadi penguji II di skripsi saya.
4. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku penasehat akademik yang telah membantu penulis untuk penyelesaian skripsi dan sekali gus menjadi penguji I skripsi

5. Bapak Drs. Ajisa Putra, M.Pd selaku kepala sekolah di MAN Gayo Lues beserta jajarannya telah membantu peneliti serta membarikan data dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan atas partisipasinya dan motivasi yang sudah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan pahala disisi Allah SWT. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu penulis. Oleh karna itu harapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang, dan demi berkembangnya ilmu pengetahuan kea rah lebih baik lagi. Dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banda Aceh, 20 Juni 2020
Penulis,

Melati



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	6
F. Penjelasan Istilah	11
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Konsep Kepala Madrasah.....	15
B. Strategi Kepala Madrasah	15
1. Pengertian Strategi Kepala Madrasah	15
2. Pengertian Kepala Madrasah.....	16
3. Strategi Kepala Madrasah	17
4. Perencanaan Strategi Kepala Madrasah dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan.....	18
5. Standar Kepala Madrasah	19
6. Kompetensi Kepala Madrasah.....	20
7. Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan	21
8. Merumuskan Strategi Utama.....	21
9. Strategi/Pelaksanaan Kepala Madrasah.....	23

10. Peran Kepala Madrasah.....	25
C. Kepuasan Pelanggan	27
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2. Aspek Kepuasan Pelanggan	29
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	29
4. Strategi Kepuasan Pelanggan	30
5. Kepuasan Pelanggan	30
6. Harapan Pelanggan.....	32
7. Mengevaluasi Layanan.....	34
8. Standar Kepuasan Pelanggan	35
9. Tipe Kepuasan Pelanggan	35
10. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	36
11. Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Lembaga Pendidikan Islam	37
D. Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan.....	38
1. Kepuasan Pelanggan	39
2. Pentingnya Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	41
B. Kehadiran Penelitian	41
C. Lokasi Penelitian	42
D. Subjek Penelitian	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Prosedur Pengumpulan Data	45
G. Analisis Data	46
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
I. Pedoman Penelitian.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
B. Penyajian Data.....	53

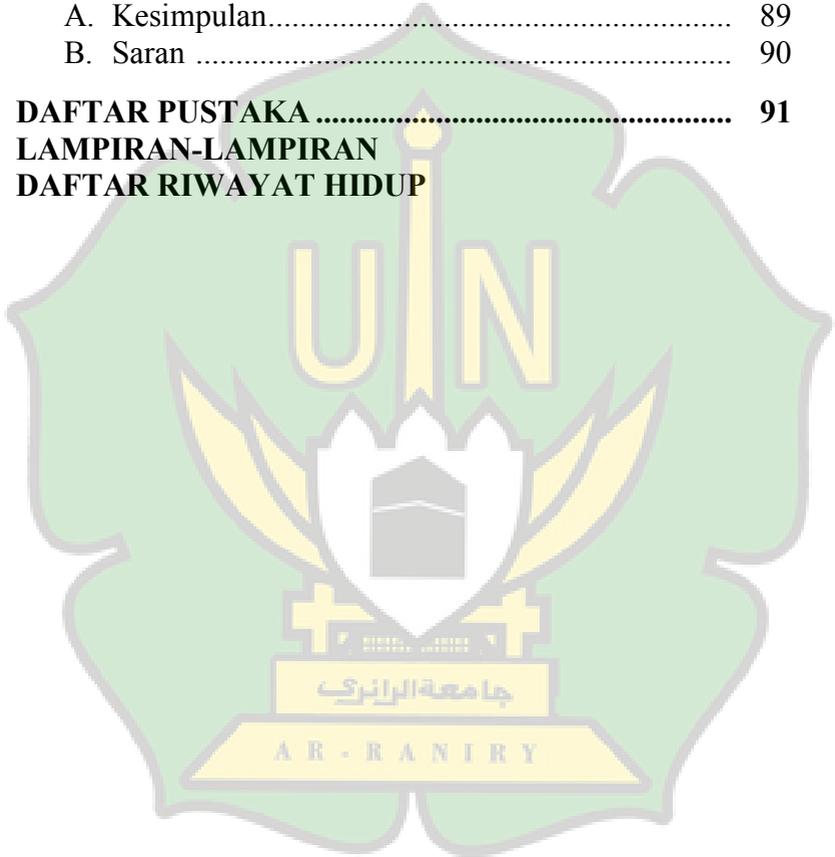
C. Pengolahan Data dan Pembahasan	79
D. Analisis Data	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90

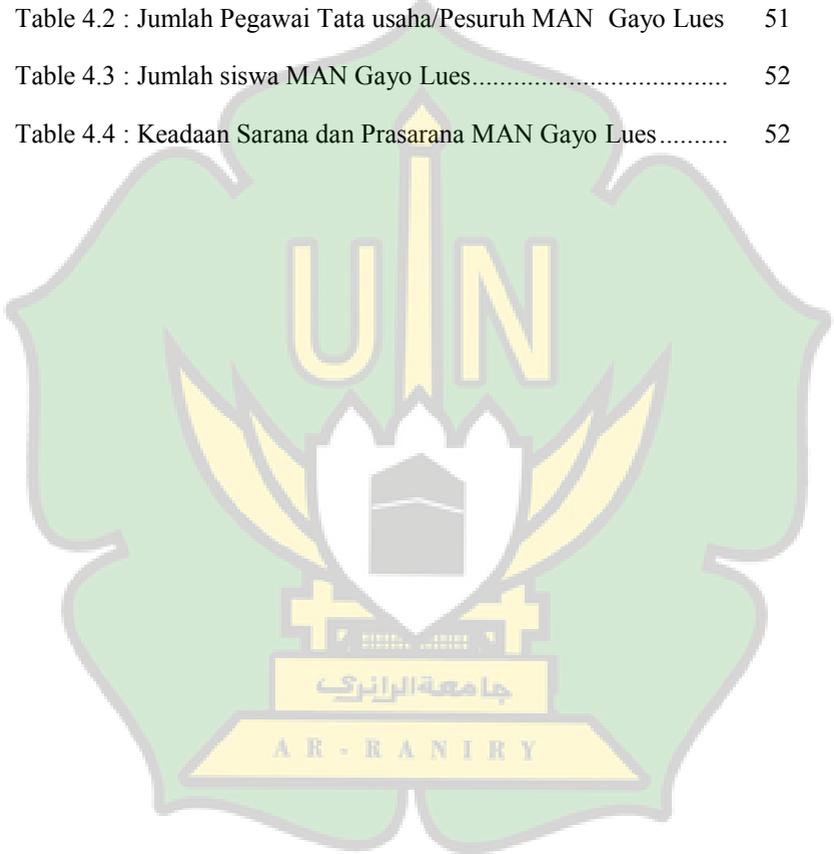
DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel No:	Halaman
Table 4.1 : Jumlah Guru/Pegawai di MAN Gayo Lues	51
Table 4.2 : Jumlah Pegawai Tata usaha/Pesuruh MAN Gayo Lues	51
Table 4.3 : Jumlah siswa MAN Gayo Lues.....	52
Table 4.4 : Keadaan Sarana dan Prasarana MAN Gayo Lues.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Mengenai Pengangkatan Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat Izin telah melakukan Penelitian di MAN Gayo Lues
- Lampiran 4 : Instrumen Pengumpulan Data
- Lampiran 5 : Foto wawancara
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paradigma saat ini jasa pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia. Namun minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada parapengguna jasa pendidikan tersebut, yakni peserta pelanggan. Kualitas pelayanan pelanggan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan di setiap sekolah.

Adapun untuk dapat memberikan bekal yang memadai agar lulusannya berkualitas dan kompeten dibutuhkan adanya strategi kepala madrasah yang juga berkualitas. Pelayanan pelanggan merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga sebagai pihak yang melayani kepada siswa sebagai pihak yang dilayani.

Menurut Muhaimin merumuskan strategi madrasah, sekolah atau madrasah harus berupaya mengembangkan visi, tujuan dan sasaran yang telah dibuat kedalam upaya-upaya untuk mencapai visi, tujuan, dan sasaran tersebut. Proses pencapaian visi madrasah akan dapat dilaksanakan dengan baik jika madrasah memiliki strategi utama dalam proses pengembangan, dan sebagai lembaga pendidikan, madrasah harus mengembangkan strategi utamanya berkaitan dengan akademik dalam upaya untuk menghasilkan lulusan sebagaimana yang dicitakannya¹.

¹Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan sekolah / Madrasah*, (Jakarta: Kencana Prenanda Media Group, 2012), h. 179

Mengingat banyaknya jenis pelayanan akademik yang harus dipenuhi, maka dalam menyelenggarakan pelayanan akademik tersebut tentu melibatkan banyak unsur yang diharapkan memiliki komitmen dan berkualitas tinggi. Unsur-unsur tersebut meliputi unsur tenaga akademik yaitu guru, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik. Tentunya selain sumberdaya manusia, ketersediaan sumber daya lain yang menunjang pelayanan kegiatan akademik yang berupa sarana dan prasarana akan sangat menentukan kualitas pelayanan akademik yang diberikan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Sekolah dituntut untuk menyediakan layanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada peserta didik. Layanan kepala madrasah sangat berkaitan erat dengan kualitas dan kepuasan peserta didik. Layanan strategi kepala madrasah harus dapat memberikan layanan yang berkualitas serta memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Kotler dalam Philip Kotler, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).² Strategi kepala madrasah memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu pesertadidik (siswa). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (siswa) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pihak lembaga pendidikan tersebut dapat

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 14

meningkatkan kepuasan siswa dimana lembaga pendidikan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan menurut Hill, Brierley dan Mac Dougall dalam Fandy Tjiptono, merupakan ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.³ Dengan demikian, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut melainkan konsep relatif sehingga kepuasan pelanggan itu tergantung apa yang diharapkan pelanggan. Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan dewasa ini mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada siswa didiknya. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan yang semakin mempermudah akses siswa didiknya dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut dan juga mempertahankan citra dan kualitas dari lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan pendidikan menempati tempat penting dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Di dalam dunia pendidikan masih banyak kelemahan strategi kepala madrasah yang belum memenuhi harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan sekolah yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki,

³ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, cet II, 2008), h. 319

berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada.

Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan strategi tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumberdaya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran strategi dalam sebuah pendidikan. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap pelanggan harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas strategi merupakan suatu driver kepuasan yang bersifat multidimensi.

Kepala madrasah adalah sebagai pemimpin yang tertinggi yang sangat berpengaruh dan menentukan kemajuan sekolah harus memiliki kemampuan administrasi, memiliki komitmen, tinggi dan luwes dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu kepala madrasah harus mempunyai kepribadian atau sifat-sifat dan kemampuan serta keterampilan-keterampilan untuk memimpin sebuah pendidikan.⁴

Berdasarkan hasil wawancara atau pengalaman yang saya dapatkan dari MAN Gayo Lues, strategi kepala madrasah terhadap pelanggannya kurang memuaskan dari pihak sekolah, hal ini dilihat dari keluhan pelanggan, ketika pelanggan mengeluh mengenai permasalahan yang ada di sekolah, seperti kurangnya respon dari pihak sekolah

⁴Suyitno, *Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Prestasi Pelajar siswa*, (Bandung, Rosda Karya 2018), h, 6

terhadap keluhan pelanggan, sedangkan dalam kondisi ini, pelanggan sangat membutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien dari sekolah tersebut.⁵

Oleh karena itu penulis tertarik meneliti tentang strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues, yang kurangnya strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan disekolah tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk/pola yang direncanakan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues?
2. Bagaimanabentuk/pola yang dilaksanakan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues?
3. Apasaja faktor pendukung dan penghambat/pola pelaksanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dapat diambil dari rumusan masalah tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk/pola direncanakan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di Madrasah.
2. Untuk mengetahui bentuk/pola dilaksanakan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di Madrasah.

⁵ Observasi dan Hasil Wawancara dari MAN Gayo Lues, 12 November 2019

3. Untuk Mengetahui faktor pendukung dan penghambat/pola pelaksanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di Madrasah .

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran tentang strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan pelayanan di MAN Gayo Lues. Dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil bacaan dari pengamatan langsung serta dapat memahami pemaparan Strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan

2. Secara praktis

Memberikan sumbangan pemikiran, perbaikan strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues. Agar mencapai tujuan strategi kepala madrasah sangatlah penting dalam kepuasan pelanggan. Dengan demikian strategi kepala madrasah diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

E. Kajian terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelusuran terhadap peneliti yang telah ada, ditemukan beberapa karya tulis ilmiah yang sejalur dan berkaitan dengan tema kajian penelitian ini. Berikut beberapa penelusuran karya tulis ilmiah berkaitan dengan tema penelitian ini.

Pertama: skripsi yang ditulis oleh Linda Sri Rambe jurusan manajemen pendidikan islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Medan Tahun 2018, yang berjudul “ *Strategi kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas pembelajaran.*” Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara

dan studi dokumentasi. Hasilnya adalah pada penelitian ini lebih mendeskripsi mengenai strategi kepemimpinan madrasah dalam meningkatkan mutu pembelajaran.⁶

Kedua : Skripsi yang ditulis oleh Tjibtno Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Raden Intan Lampung 2017, yang berjudul “kepuasan pelanggan prima diMadrasah, metodemya adalah , observasi , wawancara dan dokumentasi, adapun hasilnya pada penelitian ini lebih mendiskripsikan mengenai kepada kepuasan pelayanan individu.⁷

Ketiga: Skripsi yang ditulis oleh Agatha reni Ambarwati Jurusan psikologi, Fakultas psikologi, Universitas Yogyakarta 2016, yang berjudul “kepuasan siswa terhadap kualitas pendidika, metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah observasi, angket dan dokumentasi, hasilnya yaitu pada penelitian ini lebih mengdiskripsikan mengenai kualitas pelayanan kepada siswa .⁸

Keempat : Skripsi yang ditulis oleh sumayyah Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh 2017- 2018, yang berjudul “Strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan, metode yang digunakan adalah metode observasi,

⁶ Linda Sri Rambe, *Strategi Kepemimpinana Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran*, (Yogyakarta: Kencana Perdana Media Group, 2018), h, 125

⁷[https://www.google.com/search?channel=crow2&client=firefox-b-d&q=sekeripsi+nasional+tentang+kepuasan+didik+disekolah.\(Lampung:2017\),](https://www.google.com/search?channel=crow2&client=firefox-b-d&q=sekeripsi+nasional+tentang+kepuasan+didik+disekolah.(Lampung:2017),) diakses jam 9 kamis 17 Oktober 2019

⁸<https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-d>, diakses 5 diakses jam 9 kamis 17 Oktober 2019

wawancara dan dokumentasi, adapun hasil Pada peneliatian ini lebih mendiskripsikan mengenai kepada kendala.⁹

Kelima : Tesis yang ditulis oleh Alif Nur Laila, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Kegurua, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2015, yang berjudul “ Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Citra Madrasah, metode yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, adapun hasilnya pada Penelitian ini lebih mendiskripsikan kepada peningkatan citra madrasah.¹⁰

Keenam : Skripsi yang ditulis oleh Mariana Hasibuan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam 2017, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, yang berjudul “ Strategi Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Profesionalisme guru, adapun metode yang digunakan adalah observasi, angket dokumentasi, adapun hasilnya pada penelitian ini lebih mendeskripsikan kepada professional guru.¹¹

Ketujuh : Jurnal yang ditulis oleh Yulmawati, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Nama jurnal *Manajemen Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*, volume 1, 2016, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, judul “ Sterategi Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, metode yang dipakai adalah observasi,

⁹<https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b>, diakses jam 08 rabu 19 Oktober 2019

¹⁰<https://www.google.com/search?safe=strict&client=firefox-b>, (Malang, 2015) diakses jam 10 minggu 23 Oktober 2019

¹¹ <https://www.google.com/search?client=firefoxinternasional>, diakses jam 10 Sabtu 17 November 2019

wawancara dan dokumentasi. Hasil Pada penelitian ini lebih mendeskripsikan kepada mutu pendidikan.¹²

Kedelapan : Jurnal internasional yang ditulis oleh Tantri YanuarRahmad Syah, judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas dimoderasi Harga”,*nama jurnal, Ekonomi, Volume 8, Thn 2017*, metode yang digunakan adalah metode wawancara , dokumentasi, dan observasi. Hasil pada penelitian ini lebih mendeskripsikan kepada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan lebih kepada perasan pelanggan setelah membeli peruduk tersebut.¹³

Kesembilan : Jurnal internasional yang dituis oleh Dewi Aryani dan Febrina Rosita, Judul”, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *nama jurnal ,Ilmu administrasi dan organisasi, Volume 17, thn 2010*, metode yang digunakan adalah metode observasi, angket dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini lebih kepada kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan didunia bisnis organisasi.¹⁴

Adapun letak perbedaan peneliti dengan jurnal yang di atas “membahas tentang setrategi kepala madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dimadrasah. Maksudnya setrategi kepala madrasah adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh madrasah baik itu staf

¹² <https://www.google.com/search?client=firefox.internasional>, diakses jam 11 rabu, 18 November 2019

¹³ <https://www.google.com/search?client=firefox.internasional>, diakses jam 03 senen 19 Noveber 2019

¹⁴Dewi Aryani dan Febrina Rosita, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17, <https://www.google.com/search?client=firefox.internasional>, diakses jam 09 kamis November 2019

dengan pelanggan maupun ketata usahaan lainnya dengan pelanggan tersebut.

Dan letak perbedaan penelitian sebelumnya dengan Linda Sri Rambe yaitu penelitiannya lebih fokus kepada kualitas pembelajaran siswa, sedangkan penelitian penulis lebih kepada strategi /pola kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Dan perbedaan penelitian sebelumnya yang bernama Tjibtono yaitu penelitiannya lebih fokus kepada kepuasan pelanggan prima sedangkan yang penelitian penulis lebih kepada strategi/pola kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Dan selanjutnya perbedaan peneliti sebelumnya yang bernama Agatha Reni Ambarwati yaitu penelitian beliau lebih memfokuskan kepada kepuasan pelanggan terhadap kualitas pendidikan. Selanjutnya perbedaan peneliti sebelumnya yang bernama sumayyah yaitu penelitiannya lebih fokus kepada kendala yang dihadapi oleh kepala sekolah dalam peningkatan pencapaian kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian penulis lebih kepada strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya yang bernama Alif Nur Laila beliau lebih memfokuskan kepada peningkatan citra madrasah, sedangkan penelitian penulis lebih fokus kepada strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Perbedaan penelitian selanjutnya dengan penelitian yang penulis teliti yaitu Mariana Hasibuan lebih memfokuskan kepada profesional guru, sedangkan penelitian penulis teliti adalah Strategi/pola kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Dan perbedaan penelitian sebelumnya yang bernama Yulmawati yaitu penelitian beliau lebih memfokuskan kepada mutu pendidikan,

sedangkan penelitian yang peneliti teliti lebih memfokuskan kepada Strategi/ pola kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya Tantri Yanuar Rahmad Syah beliau lebih memfokuskan kepada perasaan pelanggan setelah membeli atau memakai produk, sedangkan penelitian penulis teliti lebih kepada strategi/pola kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya oleh Dewi Aryani dan Febrina Rosita mereka lebih memfokuskan kepada kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di dunia bisnis organisasi, sedangkan peneliti sendiri penelitiannya lebih kepada strategi/pola kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

F. Penjelasan istilah

1. Strategi kepala madrasah

Strategi kepala madrasah adalah suatu rencana tentang pendayagunaan dan penggunaan potensi dan sarana yang ada untuk meningkatkan efektifitas dan efesien.¹⁵

Strategi adalah langkah- langkah yang sistematis dan sistematis dalam melaksanakan rencana secara menyeluruh dan berjangka panjang dalam mencapai tujuan.¹⁶ adapun strategi penagan keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan jasa, memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa

¹⁵ Riyanto, *Manajemen Strategik*, (Jakarta; Kencana Prenanda Media Grup, 2010) h. 131

¹⁶Nanag Fattah, *Konsep Manajemen Berbasis Madrasah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000) h. 31

- b. Penyediaan jasa bisa terhindar publitas negatif
- c. Penyediaan jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanan pada saat ini
- d. Penyediaan jasa akan mengetahui masalah operasinya
- e. Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.¹⁷

Menurut kamus besar bahasa indonesia strategi kepala madrasah adalah seni atau cara untuk melakukan sesuatu, atau pola yang di rencanakan dan di tetapkan secara sengaja untuk melakukan kegiatan atau tindakan.¹⁸

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut kamus besar bahasa indonesia kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya sebuah keinginan yang diinginkan oleh pelanggan atau konsumen, pelangan adalah seseorang yang membeli atau memakai produk yang dibuat perusahaan atau lembaga tersebut.¹⁹

Kepuasan pelanggan adalah tingkat penasaran seseorang/individu setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.²⁰

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang

¹⁷ Yetni Sarjono, *Faktor-faktor Strategi Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Peserta Didik.* (Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2013), h. 66-67

¹⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2017), h, 388

¹⁹ Kamus Besar Bahasa, h. 338

²⁰ Tiptono, dalam Jurnal Agatha Rani Ambarwati, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan,* (Yogyakarta: Kencana, 2009), h. 11

dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas.²¹

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelumnya membeli/standar kinerja lainnya dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi peroduk bersangkutan, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut. Melaikan raratif atau tergantung apa yang diharapkan pelanggan.²²

Menurut peneliti bahwasanya Strategi kepala madrasah, yang dimaksud dengan strategi kepala madrasah diskripsi ini merupakan sterategi kepala yang dilakukan oleh kepala madrasah di MAN Gayo Lues dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan, yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan dalam skripsi ini merupakan kepuasan peserta didik yang ada di madrasah dalam menempuh pendidikan di MAN Gayo Lues.

Disini peneliti dapat menyimpulkan variabel pertama dan kedua diatas kita telah mengetahui apa itu strategi kepala madrasah dan kepuasan pelanggan disini peneliti menyimpulkan dengan bahasa sendiri yaitu strategi kepala madrasah sangat berperan penting dalam kepuasan pelanggan dimana setrategi kepala madrasah itu sendiri bisa memuaskan pelanggan yang berada disuatu lembaga tersebut, baik itu dalam lembaga pendidikan maupun dilembaga bisnis. Tanpa adanya strategi dari kepala sekolah/kepsek maka pelanggan tidak merasakan puas baik itu dari segi produk maupun pelayanan yang diberikan. Dengan adanya

²¹ Kotler, *Manajemen Kepuasan Pelanggan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006),h. 177

²² Tjibtono, *Kepuasan Pelanggan*,(Yogyakarta: Balai Pustaka, 2012) h. 11

setrategi yang baik dari kepala/ kepek rencanakan maka pelanggan merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan dari sekolah.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan Skripsi ini, maka peneliti menyusun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan , Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian terdahulu, penjelasan istilah, sistematika penulisan.

BAB II, Kajian Teoritis, Pada bab ini berisi tentang Strategi kepala madrasah, kepuasan pelanggan, strategi kepala madrasah dalam peningkatan Kepuasan pelanggan.

BAB III, Metode penelitian, Pada bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran penelitian dilapangan, lokasi penelitian, subjek penelitian, instrumen pengumpulan data, prosedur pengumpulan data, Analisis data, Penjegahan keabsahan data, tahap – tahap penelitian.

BAB IV, Hasil Penelitian dan Pembahasan, Data – data yang sudah dikumpulkan disajikan dalam bab hasil penelitian serta diajukan dengan pembahasan untuk dapat menarik kesimpulan sehingga terjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

BAB V, Kesimpulan dan Saran, Pada bab akhir ini ditarik kesimpulan dan saran- saran, berdasarkan hasil penelitian yang penulis teliti tentang Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan di MAN Gayo Lues.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Konsep Kepala Madrasah

Adapun konsep kepala madrasah adalah sebagai berikut:¹¹

1. Memiliki visi dan misi
2. Keberanian
3. Kemampuan bekerja dalam yang realitas (harus membedakan mana opini mana yang fakta)
4. Mampu menggunakan suara hatinya atau fitranya untuk melaksanakan kepemimpinannya.

B. Strategi Kepala Madrasah

1. Pengertian Strategi Kepala Madrasah

Strategi adalah pendekatan secara menyeluruh yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Dari pengertian ini dapat dipahami bahwa didalam sebuah strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Kata “strategi” berasal dari kata Yunani, *strategos* kata *strategos* ini berasal dari kata *stratus* yang berarti militer dan *ag*

¹¹Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/ Madrasah*, (Jakarta: Kencana Cet, IV, 2012) h.31

yang berarti memimpin.¹² Kata “strategi” dalam kamus besar bahasa Indonesia mempunyai beberapa arti antara lain:¹³

- a. Ilmu dan seni mengembangkan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam perang dan damai.
- b. Ilmu dan seni memimpin tentara untuk menghadapi musuh dalam kondisi perang atau dalam kondisi yang menguntungkan.
- c. Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.

Strategi merupakan sekumpulan cara-cara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, sebuah perencanaan dalam kisaran waktu tertentu.¹⁴ Dalam dunia pendidikan, strategi diartikan sebagai perencanaan yang berisi sebagai rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu:¹⁵

2. Pengertian Kepala Madrasah

Kepala madrasah dalam satuan pendidikan merupakan pemimpin. Iya mempunyai dua jabatan dan peran penting dalam melaksanakan proses pendidikan. Pertama kepala madrasah adalah pengelola pendidikan dimadrasah dan kedua kepala madrasah adalah pemimpin formal pendidikan dimadrasah.

Kata “kepala” dapat diartikan ketua atau ‘pemimpin dalam suatu organisasi atau sebuah lembaga. Sedangkan “sekolah” adalah sebuah lembaga dimana menjadi tempat menerima dan pembelajaran bagi

¹²Kurniawan, *Manajemen Strategi Terapan perusahaan dan Bisnis*, (Yogyakarta: Publisher, cet.I, 2007), h. 13

¹³Kamus Besar Bahasa..., h. 13

¹⁴Faisal Afif, *Strategi Menurut Para Ahli*, (Bandung: Angkasa, 2015), h. 9

¹⁵Wina Senjaya, *Strategi Pembelajaran Borentasi Standar Proses Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 25

peserta didik atau pelanggan. Dengan demikian secara sederhana dapat didefinisikan secara sederhana kepala sekolah “ seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah dimana diselenggarakan suatu proses belajar mengajar, atau tempat dimana terjadi intraksi antara guru yang memberi pelajaran dan peserta didik yang menerima pelajaran”.¹⁶

Kepala madrasah merupakan pemimpin tingkat suatu pendidikan, yang harus bertanggung jawab terhadap maju mundurnya madrasah yang dipimpinnya. Sebagaimana yang telah dipaparkan, dalam skripsi ini dimaksud bahwa kepala madrasah ialah sebagai pemimpin pendidikan dituntut untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang berkaitan dengan kepemimpinan pendidikan dengan sebaik mungkin, termasuk di dalamnya sebagai pemimpin yang mampu berinteraksi baik dengan para pelanggan pendidikan dimadrasah maupun diluar madrasah.

3. Strategi kepala madrasah

Strategi adalah langkah-langkah yang sistematis dan sistematis dalam melaksanakan rencana secara menyeluruh (*makro*) dan berjangka panjang dalam pencapaian tujuan.¹⁷ Strategi itu merupakan alat manajemen yang sangat kuat dan tidak dapat dihindari dalam madrasah. Sedangkan kepemimpinan kepala madrasah yaitu kemampuan dan kesiapan seseorang untuk mengarahkan, bimbingan dan mengatur orang lain (guru). Dalam hal seperti ini, maka strategi kepemimpinan kepala madrasah merupakan sebuah rencana yang dimiliki seseorang dengan

¹⁶Linda Sri Rambe, *Strategi Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran*, (Bandung: Cipta Pustaka, 2018), h 31

¹⁷Nanang Fattah, *Konsep Manajemen Berbasis Madrasah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 31

kemampuan maksimal mungkin dalam menjalankan tugasnya. Unsur yang terlibat dalam situasi kepemimpinan antara lain yaitu orang yang dapat mempengaruhi orang lain disatu pihak, orang yang dapat berpengaruh dilain pihak, adanya serangkaian tindakan tertentu untuk mempengaruhi dan untuk mencapai maksud atau tujuan itu.¹⁸

4. Perencanaan Strategi Kepala Madrasah Dalam Perspektif kepuasan pelanggan

Kepala madrasah berperan penting dalam mewujudkan harapan pelanggan agar terpenuhi. Sebagai pemimpin yang tertinggi dimadrasah memeng kebijakan dan pembuatan keputusan perlu memperhatikan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Peran kepala madrasah terkait kepuasan pelanggan tidak hanya berfokus melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai menejer madrasah tetapi harus lebih memperhatikan tugasnya dalam melayani pelanggan. Terdapat lima sifat layanan yang harus diwujudkan kepala madrasah agar pelanggan puas yaitu:

- a. Layanan sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Mampu menjamin kualitas
- c. Iklim madrasah yang kondusif
- d. Memberikan perhatian yang penuh kepada karyawan dan peserta didik
- e. Cepat tanggap terhadap kebutuhan.¹⁹

¹⁸Hendiyat Soeptopo, dan Wasty Soemanto, *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*,

(Jakarta ; Bina aksara, 1988), h.1

¹⁹Jamal Ma'mur, *Tips Aplikasi Manajemen Madrasah*, (Yogyakarta : Diva Press, 2012), h. 167

5. Standar Kepala Madrasah

Kualifikasi kepala madrasah terdiri atas kualifikasi umum dan kualitas khusus.²⁰

- a. Kualifikasi Umum Kepala Madrasah adalah sebagai berikut:
 1. Memiliki kualifikasi akademik sarjana (S-1) atau diplomat empat (D-4) pendidikan dan non kependidikan pada keperguruan tinggi yang terakreditasi.
 2. Pada waktu yang diangkat sebagai kepala sekolah berusia setinggi-tingginya 59 tahun.
 3. Memiliki pengalaman mengajar sekurang-kurangnya 5 tahun menurut jenjang sekolah masing-masing, kecuali ditaman kanak-kanak /Raudatul Alhfal (TK/RA) memiliki pengalaman mengajar sekurang-kurangnya 3 tahun di TK/RA
 4. Memiliki pangkat serendah-rendahnya III/c bagi pegawai negeri sipil (PNS) dan bagi non PNS disetarakan dengan dengan kepangkatan yang dikeluarkan oleh yayasan atau lembaga yang berwenang.
- b. Kualifikasi Khusus Kepala Madrasah
 1. Kepala taman kanak-kanak / Raudhatul Athfal (TK/ RA) adalah sebagai berikut:
 - a. Berstatus sebagai guru TK/ RA
 - b. Memiliki sertifikat pendidikan sebagai guru TK/RA dan Memiliki sertifikat kepala TK/RA yang diterbitkan oleh lembaga yang ditetapkan pemerintah

²⁰Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasinya dalam Menyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup: 2012) h. 39-40

- c. Kepala sekolah dasar/ Madrasah **Ibtidaiyah** (SD/MI) adalah sebagai berikut:²¹
 - a) Berstatus sebagai guru SD/ MI
 - b) Memiliki sertifikat pendidikan sebagai guru SD/MI
 - c) Memiliki sertifikat kepala SD/ MI yang diterbitkan oleh lembaga yang ditetapkan pemerintah
- d. Kepala sekolah menengah pertama/ Madrasah Tsanawiyah SMP/ MTs adalah sebagai berikut :
 - a) Bersertifikat sebagai guru SMP/ MTs
 - b) Memiliki sertifikat pendidikan sebagai guru SMP/ MTs
 - c) Memiliki sertifikat kepala SMP/ MTs yang diterbitkan oleh lembaga yang ditetapkan pemerintah

6. Kompetensi Kepala Madrasah

Kompetensi Kepala Madrasah terbentuk atas sejumlah indikator yang komprehensif, saling menunjang dan energis antara kompetensi satu dengan kompetensi yang lainnya. Seorang kepala madrasah yang memiliki kompetensi dalam memimpin.

Adapun dalam permendiknas RI nomor 13 tahun 2007 tentang standar kepala madrasah ada 5 kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang kepala madrasah, yaitu:” kompetensi kepribadian, manajerial, kewirausahaan, supervisi dan sosial.”²²

²¹ Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasi dalm Menyusun Rencana Pengembangan Sekolah/ Madrasah*, (Jakarta : Kencana Pranda Media Grup,2012), h. 39-40

²² *Permendiknas Nomor 13 tahun 2007, Tentang Setandar Kepala Sekolah / Madrasah* (Jakarta : Panca Bhakti 2016), h. 5

7. Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang tidak puas, manfaat lainnya antara lain:

- a. Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa
- b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif
- c. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini
- d. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya
- e. Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.²³

Proses penanganan keluhan pelanggan dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena masalah yang sama ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keperihatinan, dan menyesal terhadap ketidakpuasan pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi.

8. Merumuskan Strategi Utama

Strategi utama merupakan kebijakan-kebijakan penting dari madrasah yang penting diambil agar dapat digunakan sebagai patokan dalam pembuatan program. Walaupun kegiatan utama dalam pencapaian visi madrasah tersebut telah dinyatakan dalam mencapai visi madrasah tersebut telah dinyatakan dalam misi, namun madrasah masih perlu

²³Yetty Sarjono, *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampak terhadap Kepuasan Peserta Didik*. (Jakarta: Rnika cipta 2013), h. 66-67

untuk mengembangkan berbagai strategi untuk penyusunan program yang lebih detail.

Sebagai lembaga pendidikan. Madrasah harus mengembangkan strategi utamanya berkaitan kegiatan akademik dalam upaya untuk menghasilkan lulusan sebagaimana yang dicitakannya.²⁴

Dalam menghasilkan lulusan tersebut madrasah harus memperhatikan berbagai hal, namun yang terpenting adalah berkaitan dengan: (1) kebutuhan dan harapan *stakeholder*; dan (2) regulasi yang berlaku. Berkaitan dengan regulasi, strategi yang dikembangkan madrasah harus berpijak pada berbagai regulasi yang ada.

Regulasi pertama dalam penyelenggaraan madrasah adalah Undang-undang NO. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Peraturan Pemerintah NO.19 tentang Standar Nasional Pendidikan. di dalamnya terlihat bahwa penyelenggaraan madrasah sekurang-kurangnya harus meliputi 8 standar yang diterapkan dalam Peraturan Pemerintah tersebut yaitu:

- a. Standar isi
- b. Standar kompetensi
- c. Standar kompetensi lulusan
- d. Standar pendidikan dan ketenaga pendidikan
- e. Standar sarana dan prasarana
- f. Standar pengelolaan
- g. Standar pembiayaan
- h. Standar penilaian pendidikan

²⁴Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Aplikasi dalam Menyusun Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup: 2012), h.179 - 180

Dengan mendasarkan pada 8 standar tersebut maka proses penentuan 8 strategi utama madrasah dan penyusunan program kegiatan dalam mencapai visi yang direncanakan harus dikembangkan dalam lingkup 8 standar tersebut.²⁵

9. Strategi Pelaksanaan Kepala madrasah

Strategi merupakan rencana jangka panjang yang dikembangkan secara detail dalam bentuk taktik yang bersifat operasi disertai target dan langkah-langkah secara terukur. Ada beberapa tingkatan pelaksanaan strategi kepala madrasah disebut lembaga organisasi. Yaitu:²⁶

a. Strategi pelaksanaan perubahan

Strategi pelaksanaan perubahan adalah yang terkait dengan respon masyarakat. Menurut konsep ini masyarakat adalah kelompok yang sulit dikontrol dan dikendalikan. Oleh karena itu, perlu ada pelaksanaan khusus untuk merespon dan mengendalikan masyarakat secara efektif. Dalam strategi pelaksanaan perubahan terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar. Interaksi itu dilakukan dalam rangka mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya bagi organisasi disuatu lembaga baik itu lembaga pendidikan maupun lembaga yang lainnya. Dalam praktiknya, hal ini menekankan pada upaya meyakinkan masyarakat bahwa organisasi bersungguh-sungguh mempertimbangkan dan member pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

²⁵UU NO. 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional PP NO.19 tentang Standar Nasional Pendidikan.dalam Buku Manajemen Pendidikan Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah /Madrasah,(Jakarta :Kencana Prendana group: 2012) h. 180

²⁶Dedi Mulyasana, Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 219-220

b. Strategi pelaksanaan perusahaan

Strategi pelaksanaan ini yang dimaksudkan untuk mengefektifkan langkah pencapaian misi utama organisasi. Langkah awal adalah mencari jawaban yang benar, tentang misi utama dan rencana besar organisasi. Pemimpin dan pengambilan keputusan lembaga harus mampu memberikan jawaban yang benar, karena jika jawaban itu salah akan berpengaruh besar terhadap strategi pelaksanaan lainnya dalam organisasi. Para pengambilan keputusan bekerja keras bagaimana misi itu dapat dijalankan. Ini merupakan keputusan-keputusan strategi pelaksanaan dan perencanaan yang harus ditelaah secara cermat dan mendalam.

c. Strategi pelaksanaan bisnis

Pada level ini diarahkan pada usaha merebut pangsa pasar. Bagaimana strategi kepala madrasah dalam menciptakan strategi pelaksanaan pencitraan sehingga akan menarik perhatian dan simpati pangsa pasar. Semua dilakukan untuk memperoleh keunggulan dan penguasaan pasar.

d. Strategi pelaksanaan fungsional

Merupakan strategi pendukung untuk memperkuat terlaksananya strategi pelaksanaan yang lain. Ada tiga jenis strategi pelaksanaan fungsional yaitu: (a) strategi pelaksanaan ekonomi, merupakan pelaksanaan untuk menghidupkan fungsi-fungsi organisasi sehingga tumbuh menjadi satu kesatuan ekonomi yang sehat dan berdaya saing, (b) strategi pelaksanaan manajemen, dimaksud untuk mengembangkan fungsi-fungsi perencanaan, organisasi, implementasi, mengendalikan, terbuka, berkomunikasi, pengambilan keputusan, dan mengintegrasikan. (c) strategi pelaksanaan isu strategis, dimaksud untuk melakukan control

lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui yang selalu berubah.

Keempat strategi pelaksanaan ini merupakan langka atau bentuk pelaksanaan dasar dalam pelaksanaan kepuasan pelanggan dalam sebuah organisasi. Strategi pelaksanaan fungsional ini lebih bersifat teknis untuk merumuskan arahan, pedoman dan oprasional.

10. Peran Kepala Madrasah

Kepala madrasah sebagai pemimpin pendidikan dituntut untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang berkaitan dengan kepemimpinan pendidikan dengan sebaik mungkin, termasuk di dalamnya sebagai pemimpin pengajar. Kepala madrasah yang berhasil adalah mereka yang memahami keberadaan madrasah sebagai organisasi yang kompleks dan unik, serta mampu melaksanakan peran kepala madrasah sebagai seorang pemimpin yang diberi tanggung jawab untuk memimpin madrasah. Kini kita berbicara tentang peran kepala madrasah terkait peningkatan kinerja, maka peran kepala madrasah masing-masing lembaga pendidikan berbeda-beda.²⁷ Salah satu faktor menentukan keberhasilan dan keberlangsungan organisasi adalah kuat tidaknya kepemimpinan, kegagalan dan keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh pemimpin karena pemimpin merupakan pengendali dan penentu arah yang hendak ditempuh menuju tujuan yang akan dicapai. Dalam pelaksanaan pekerjaannya kepala madrasah merupakan pekerjaan berat yang menentukan kemampuan ekstra. Dalam melaksanakan tugas sebagai pemimpin formal suatu lembaga pendidikan, kepala madrasah atau madrasah sedikitnya harus mampu berfungsi sebagai *educator (pendidik), manajer, administrator, leader (petunjuk), innovator, dan*

²⁷Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Surabaya; Elkaf, 2006), h. 133

motovator.²⁸ Secara garis besar kualitas dan kompetensi kepala sekolah dapat dinilai dari kinerjanya dalam mengaktualisasikan fungsi dan perannya sebagai kepala sekolah.²⁹

a. Sebagai Pendidik

- a) Kemampuan memimbing guru dalam melaksanakan tugas
- b) Mampu memberikan alternative pembelajaran yang efektif
- c) Mampu membimbing bermacam- macam kegiatan kesiswaan

b. Sebagai Manajer

- a) Kemampuan menyusun organisasi personal dengan uraian tugas sesuai dengan standar yang ada
- b) Kemampuan mengerakkan stafnya dan segala sumber daya yang ada serta lebih lanjut memberikan acuan yang dinamis dalam kegiatan rutin dan temporer
- c) Kemampuan menyusun program secara sistematis.³⁰

c. Sebagai Administrator

- a) Kemampuan mengelola semua perangkat KBM secara sempurna dengan bukti berupa data administrasi yang akurat
- b) Kemampuan mengelola administrasi kesiswaan, ketenagaan, keuangan, sarana, prasarana dan administrasi persuratan dengan ketentuan yang berlaku

²⁸Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, dalam Konteks Meyukseskan MBS dan KBK*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 98

²⁹Saifudin, Linda Ssri Rambe, *Manajemen Kepengawasan Kependidikan*, (Bandung: Ciptapustaka Media, 2014), h. 317

³⁰Saifudin, Linda Sri Rambe, *Manajemen Kepengawasan Kependidikan*, (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014), h. 317

- c) Sebagai supervisor
 - d) Kemampuan menyusun program supervisi pendidikan dilembaganya yang dapat dilaksanakan dengan baik
 - e) Kemampuan untuk memanfaatkan hasil supervisi untuk peningkatan kinerja guru dan pegawai
 - f) Kemampuan memanfaatkan kinerja guru atau karyawan untuk memperkembangkan dan peningkatan kepuasan pelanggan
- d. Sebagai Pemimpin
- a) Memiliki kepribadian yang kuat
 - b) Memahami semua persolanya yang memiliki kondisi yang berbeda
 - c) Memiliki upaya peningkatan kesejahteraan guru, karyawan dan pelanggan
- e. Sebagai Inovator
- a) Memiliki gagasan baru untuk inovasi dan perkembangan madrasah, memiliki yang relevan untuk kebutuhan lembaganya
 - b) Kemampuan untuk mengimplementasikan ide yang baru dengan baik
 - c) Kemampuan mengatur lingkungan kerja sehingga lebih kondusif.³¹

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen

³¹Saifudin, Linda Sri Rambe, *Manajemen Kepengawasan Kependidikan*, (Bandung; Cipta Pustaka Media, 2014), h.317

terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Persaingan yang semakin ketat, dimana produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan atau suatu lembaga menetapkan kepuasan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa membuat konsumen semakin memiliki pilihan yang banyak. Oleh karena itu kekuatan tawar menawar konsumen menjadi tinggi. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.³²

Adapun pengertian kepuasan pelanggan menurut para ahli adalah sebagai berikut:³³

- a) Oliver mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnambeli, dimana persepsi terhadap kinerja produk/ jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian atau menghasilkan lulusan yang baik
- b) Keller mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk / jasa atau pelanggan yang diterima dan diharapkan.
- c) Muhmin mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sebuah keadaan kasih sayang positif yang diberikan kepada pelanggan.

³²Tjiptono, dkk, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*, (Yogyakarta: Kencana, 2009), h. 11

³³Kusuma, *Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Frekuensi Kehadiran* (Jakarta, Galia Indonesia: 2010), h. 33

Dengan mencermati dari berbagai pendapat para ahli diatas bisa dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu kondisi yang terpenuhinya kebutuhan pelanggan dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai kriteria yang diinginkan pelanggan.

2. Aspek Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan perilaku pelanggan karena kepuasan pelanggan dalam setiap perusahaan selalu menjadi tujuan strategi pemasaran. Kepuasan pelanggan memiliki dua komponen yaitu:³⁴

a. Komponen kognisi

Komponen kognisi merujuk pada proses mental dan struktur pengetahuan yang dilibatkan dalam berpikir, memahami, dan menginterpretasikan rangsangan atau kejadian dilingkungannya.

b. Komponen afeksi

Komponen ini mengaju pada tanggapan perasaan terhadap rangsangan atau peristiwa dilingkungannya bisa menjadi tanggapan positif dan tanggapan negatif .

3. Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adaah sebagai berikut:³⁵

- a. Faktor stabil untuk meningkatkan sensitivitas konsumen terhadap layanan faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas terhadap layanan.

³⁴Pator, dkk, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*, (Yogyakarta: Perdana Media, 2009), h. 12-13

³⁵Tjiptono, Agatha Reni Ambarwati, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Aksara 2009) ,h. 14

b. Kebutuhan pribadi

Kebutuhan ini yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya.

- c. Faktor tidak stabil untuk meningkatkan sensitivikasi pelanggan terhadap layanan ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara(jangka pendek) yang meningkatkan.

4. Strategi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Strategi *superior costumor service*
- b. Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.³⁶

Strategi ini berkomitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

5. Kepuasan Pelanggan - RANIRY

Di dalam dunia pendidikan ada beberapa yang memenuhi syarat untuk kepuasan pelanggan , adalah sebagai berikut:³⁷

- a. Pelanggan harus dipuasaskan agar agar menciptakan lulusan yang baik

³⁶Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h. 134.

³⁷Atep Adaya Barata, *dasar-dasar pelayanan prima*, (Jakarta: Gramedia 2003), h. 14-17

- b. Pelanggan harus dipuaskan agar mereka menjadi pelanggan yang loyal kepada sebuah madrasah/ sekolah
- c. Pelanggan harus dipuaskan agar produk dan jasa pendidikan akan tetap mempunyai pasar yang baik.
- d. Pelanggan harus dipuaskan agar mereka menjadi mitra utamadalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pendidikan
- e. Pelanggan harus dipuaskan agar mampu memenangkan persaingan pasar pendidikan
- f. Pelanggan harus dipuaskan agar dapat dijadikan benteng dalam persaingan pendidikan
- g. Pelanggan harus dipuaskan pada hakekatnya merekalah yang memberikan keuntungan sehingga lembaga sekolah/madrasah bisa dikenal oleh masyarakat luas.

Dalam *Total Quality Manajemen*, baik konsumen internal dan konsumen eksternal merupakan *driver*.konsumen eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan konsumen internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk jasa.

Pendidikan adalah pelayanana jasa. Madrasah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggan. Pelanggan madrasah meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelangganan eksternal madrasah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite madrasah. Pelangan internal madrasah adalah siswa, guru, dan staf tata usaha. Dalam arti lain madrasah mempunyai pelanggan primer, skunder, dan tersier. Pelanggan primer madrasah

adalah siswa, pelanggan sekunder madrasah adalah orang tua siswa, pelanggan tersier adalah pemerintahan dan masyarakat.³⁸

Adapun beberapa penerapan khusus bagi orientasi pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Teliti, pahami kebutuhan dan harapan pelanggan
- b. Pastikan sasaran organisasi sejalan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- c. Komunikasi kebutuhan dan harapan pelanggan keseluruhan organisasi.
- d. Mengukur kepuasan pelanggan lalu ambil tindakan dari hasil pengukuran
- e. Membuat keseimbangan pendekatan kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya, seperti: pemilik modal/kepala madrasah, karyawan/ guru, masyarakat dan pemerintah.³⁹

6. Harapan pelanggan

Di dalam buku dasar-dasar pelayanan prima ada tiga bagian agar mencapai harapan pelanggan, yaitu:

- a. Kualitas layanan
- b. Harapan Pelanggan Internal
- c. Harapan Pelanggan Eksternal

Di dalam sebuah lembaga sekolah/madrasah harus mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

³⁸Soimantul Ula, *Buku Pintar Teori -Teori Manajemen Pendidikan Efektif* (Yogyakarta: Barlian, 2013),h.46

³⁹Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta; Bumi Aksa, 2006), h.464

Dan di dalam kualitas layanan lembaga pendidikan ada dua yaitu :⁴⁰

- a) Kualitas Layanan internal
- b) Kualitas Layanan eksternal

Adapun penjelasan dari kualitas layanan internal dan layanan eksternal adalah sebagai berikut:

- (1) Kualitas layanan internal

Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal adalah sebagai berikut:

- (a) Pola manajemen umum organisasi
- (b) Penyediaan fasilitas pendukung
- (c) Pengembangan sumberdaya manusia
- (d) Iklim kerja untuk pelayanan kepuasan pelanggan
- (e) Pola insentif

- (2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

- (a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- (b) Pola layanan dan tata cara penyediaan/pelayanan kepuasan pelanggan
- (c) Pola layanan kepuasan pelanggan
- (d) Pola yang menghasilkan lulusan yang baik dengan kepuasan pelanggan
- (e) Pola yang menyampaikan jasa atas kepuasan pelanggan

⁴⁰Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Gramedia, 2003), h. 35-38

- (f) Yang berkaitan dengan penyediaan kualita / mutu sebuah lembaga madrasah
- (g) Pola layanan yang membuat pelanggan menjadi puas
- (h) Pola pelayanan distribusi produk dari sebuah lembaga madrasah/ sekolah.

7. Mengevaluasi Layanan

Bila kinerja pelayanan ini kita kaitkan dengan harapan dan kepuasan maka gambarannya adalah sebagai berikut:

a. Kinerja < harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

b. Kinerja = harapan

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar saja.

c. Kinerja > harapan

Bila kinerja menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahapan optimal.

8. Standar Kepuasan Pelanggan

Pelaksanaan penelitian biasanya ditunjukkan untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan antara lain:⁴¹

- a. Mengukur kepuasan pelanggan atas kemudahan yang didapatinya dalam pelayanan disebuah lembaga madrasah.
- b. Mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga/madrasah tersebut.
- c. Mengukur kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan oleh madrasah.
- d. Mengukur kepuasan berdasarkan keyakinan pelanggan yang atas produk dalam pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga madrasah dan membandingkan dengan produk sekolah yang lain.

9. Tipe kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respon pasca penikmat suatu lembaga atau suatu produk yang terjadi sebagai akibat dari perbandingan harapan para penikmat atau pemakai produk dan kinerja yang dirasakan.⁴²

Membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan pelanggan, yaitu adalah sebagai berikut:⁴³

- a. *Demanding customer Satisfaction* (Menurut Kepuasan Pelanggan)

⁴¹Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Gramedia, 2003), h. 45

⁴²Tantri Yanuar Rahmat Syah, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderisasi Harga*, Ekonomi, Volume 8, (Kebon jeruk; Jakarta 2017), h. 32

⁴³Sirhan Fikri, wahyu Wiyani, Agus Suandaru, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Bianis dan Manajemen, Volume 3, (Universitas; Malang, 2016), h. 122

Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Adanya emosi positif dari konsumen, yakni optimisme dan kepercayaan.

a) Ketidakpuasan pelanggan yang stabil

Konsumen dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerjanya, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa.

b. *Stable customer satisfaction* (Kepuasan Pelanggan yang Setabil)

Konsumen dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Emosi positifnya terhadap penyediaan jasa bercirikan *steadiness* (kemantapan) dan *trust* (kepercayaan) dalam relasi yang terbina saat ini. Konsumen menginginkan sesuatu dengan yang sama.

a) Kepuasan Pelanggan Mengundurkan Diri

Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas, namun kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan harapan, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.

b) Menuntut ketidakpuasan

Tipe ini bercirikan pada tingkat aspirasi aktif dan perilaku yang menuntut. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes.

10. Indikator kepuasan pelanggan

Adapun indikator atau cirri-cirri kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut.⁴⁴

a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal

⁴⁴Sirhan Fikri, dkk, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Bisnis dan Manajemen, Volume 3, (Universitas: Malang, 2016), h. 123

- b. Pelanggan lebih banya jika suatu lembaga memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada.
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk suatu lembaga atau madrasah
- d. Kurang memperhatikan produk, iklan pemasaran
- e. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada suatu lembaga atau madrasah
- f. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

11. Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Lembaga Pendidikan Islam

Usaha mewujudkan kepuasan Pelanggan memang amat sangat tidak mudah, tetapi usaha sentiasa untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dapat dilaksanakan dengan berbagai strategi dan perlu untuk diingat bahwasannya para pelanggan pada hakekatnya adalah tamu yang harus dihormati. Dikarnakan memuliakan tamu adalah suatu syarat keimanan seseorang, maka sebagai pengelola lembaga pendidikan haruslah tanggap terhadap segala keinginan dalam harapan pelanggan.

Pada hakekatnya strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut suatu penyedia jasa (lembaga pendidikan). beberapa yang dapat dilaksanakan antara lain adalah:⁴⁵

- a. Hubungan pemasaran

Dalam strategi ini hubungan, antara transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan bersifat berkelanjutan dan tidak berakhir

⁴⁵Sumayyah, *Strategi Kepala Madrasah dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan*, (Darusalam; Banda aceh, 2017), h. 43- 44

setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus. Kaitanya dengan lembaga pendidikan, maka suatu wadah alumni menjadi sangat penting. Lembaga pendidikan yang besar, selalu memiliki wadah alumni yang padat

b. Layanan Pelanggan yang Unggul

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penyedia jasa dapat merancang generasi tertentu. Dalam hal ini, lembaga pendidikan islam memiliki peluang yang luar biasa amat luas. Para orang tua dikota-kota besar pada umumnya tidak terlalu banyak memiliki waktu dirumah sehingga kesempatan mereka mendidik agama anaknya menjadi berkurang. Untuk itu lembaga pendidikan islam dapat mengisi kekosongan tersebut, misalnya dengan memberikan generasi, bahwa selain peserta didik dilembaga tersebut menguasai seluruh SKL yang ada, generasi yang diberikan contohnya adalah kemampuan peserta didik dalam membaca al-quran.

c. Jaminan tanpa syarat/generasi luar biasa

Lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa memberikan generasi atau jaminan istimewa ini dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan, ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang didapatnya generasi yang diberikan berupa garansi internal serta generasi eksternal.

D. Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Dalam suatu kelompok itu atau organisasi terdapat tujuan yang diinginkan dicapai secara bersama bagi seorang pemimpin dalam memimpin dan mencapai tujuan sebuah organisasi tidak semudah

membalikkan telapak tangan. Karena pada intinya kepemimpinan atau pemimpin adalah proses mempengaruhi, mendorong, mengajak, dan mengerakkan serta menuntun orang lain dalam proses kerja agar berpikir, bersikap, dan bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Strategi atau cara adalah kunci kesuksesan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan tanpa adanya strategi maka program tidak akan berjalan. Strategi merupakan langkah awal yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mencapai tujuan. Sehebat apapun seorang pimpinan jika tidak memiliki strategi yang dapat maka program tidak ada artinya dan tujuan tidak akan terwujud. Pemimpin atau kepemimpinan tidak hanya mengandalkan kemampuannya sendiri tetapi dia harus punya strategi dalam memimpin.⁴⁶

1. Kepuasan Pelanggan

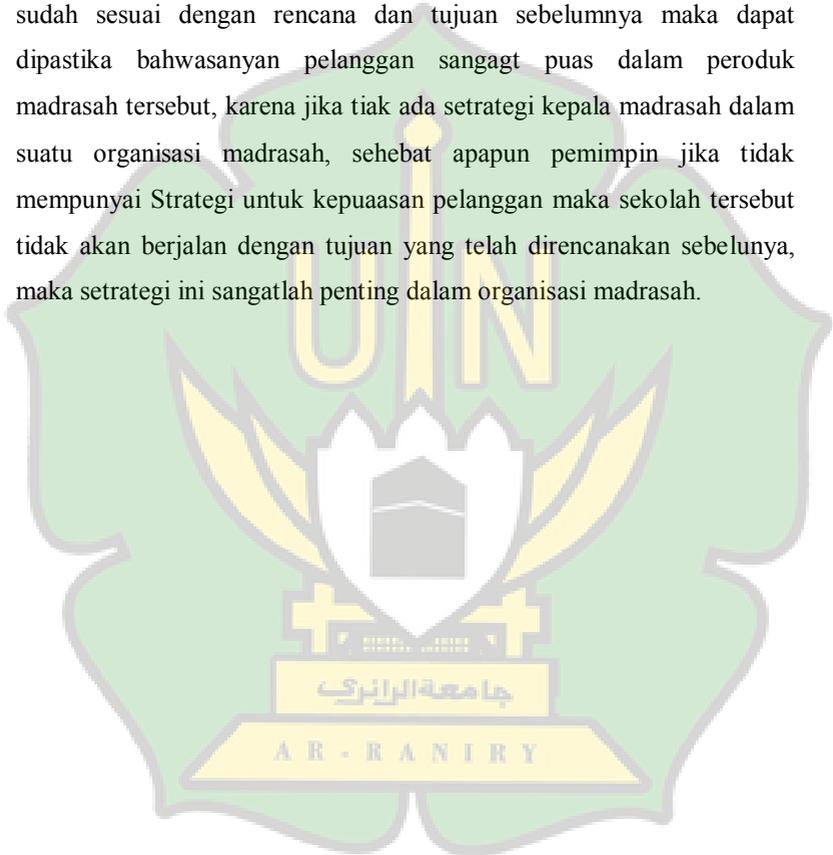
Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.”ketidak puasan timbul apa bila hasil tidak memenuhi harapan”. Atau kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap respon ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.⁴⁷

⁴⁶Yulmawati, *Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidika*, Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan, Volume 1, (Sungayang, 2016), h. 111- 112

⁴⁷Sirhan Fikri, dkk, *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan dan Loyalitas Mahasiswa, Bisnis dan Manajemen*, volume 3, (Universitas: Malang, 2016), h. 122

2. Pentingnya Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Strategi adalah cara atau metode kepala sekolah dalam meningkatkan suatu peroduk madrasah yang mana jika peroduk tersebut sudah sesuai dengan rencana dan tujuan sebelumnya maka dapat dipastika bahwasanyan pelanggan sangat puas dalam peroduk madrasah tersebut, karena jika tiak ada setrategi kepala madrasah dalam suatu organisasi madrasah, sehebat apapun pemimpin jika tidak mempunyai Strategi untuk kepuasan pelanggan maka sekolah tersebut tidak akan berjalan dengan tujuan yang telah direncanakan sebelunya, maka setrategi ini sangatlah penting dalam organisasi madrasah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Bentuk penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini mengembangkan konsep yang didasarkan atas data yang bersifat induktif dan lebih mengutamakan proses dari pada hasil. Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah:

Penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, tehnik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.⁴⁶

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah serangkaian proses pengumpulan data, analisis data, menginterpretasikan data serta menarik kesimpulan yang berkenaan dengan data tersebut. Hal ini dikarenakan peneliti akan mendeskripsikan atau menyajikan gambaran lengkap tentang strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues.

B. Kehadiran Peneliti di Lapangan

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti bertindak sebagai instrument sekaligus pengumpulan data, kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena di samping itu kehadiran peneliti juga sebagai pengumpulan data. Sebagai salah satu ciri peneliti dalam pengumpulan data dilakukan sendiri oleh peneliti. Sedangkan kehadiran peneliti dalam penelitian ini sebagai pengamat partisipan/berperan serta artinya dalam

⁴⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.15

proses pengumpulan data peneliti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secermat mungkin sampai hal yang sekecil-kecilnya sekalipun.⁴⁷

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian yaitu MAN Gayo Lues pemilihan MAN Gayo Lues atas dasar beberapa pertimbangan, yaitu:

1. MAN Gayo Lues terletak di kota Balangkejeren, sebuah lembaga yang cukup luas dikenal oleh masyarakat.
2. MAN Gayo Lues ini memiliki daya tarik tersendiri banyaknya masyarakat yang berminat untuk masuk kesekolah tersebut. Output rata-rata berkualitas.

Peneliti melakukan observasi ke MAN Gayo Lues untuk meneliti sejauh mana strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Peneliti tidak menemukan berapa hari atau berapa lama proses penelitian ini terjadi, tetapi peneliti melakukan penelitian sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama dengan subjek peneliti.

D. Subjek Penelitian

Setiap peneliti pasti membutuhkan subjek, karena subjek peneliti merupakan sumber data utama yang memberikan informasi yang diperlukan tentang masalah yang hendak diteliti. Penentuan sumber informasi pada penelitian ini berpegangan pada empat parameter yaitu: konteks (suasana, keadaan atau latar), perilaku, peristiwa, dan proses. Adapun subjek penelitian tersebut yaitu: kepala madrasah MAN Gayo Lues dan pelanggan (peserta didik) Madrasah MAN Gayo Lues.

⁴⁷Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Remaja Rosda Karya, 2007), h. 6

Alasan peneliti menjadikan kepala madrasah dan pelanggan merupakan objek yang sangat berperan dalam penelitian ini untuk menghasilkan kepuasan pelanggan yang efektif.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan mendukung penelitian, atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data, oleh karena itu peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya.⁴⁸

1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit.⁴⁹

Metode pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi langsung merupakan kegiatan dimana peneliti melakukan kegiatan pengamatan secara langsung terhadap objek yang hendak diteliti.

2. Teknik Interview

Teknik *Interview* (wawancara) adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dibangun sebuah makna dalam suatu topik tertentu.⁵⁰

⁴⁸Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 100

⁴⁹ M. burhan Bungin, *Penelitian kualitatif, Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Linnya*, (Jakarta; Pustaka Grafika, 2007) h.115

⁵⁰Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h.78-79

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran umum MAN Gayo Lues. Wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi yang berlangsung antara dua orang yaitu peneliti dan responden untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada beberapa responden. Dalam wawancara peneliti menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin, artinya wawancara yang dilakukan secara bebas dalam arti responden diberikan kebebasan menjawab akan tetapi dalam batasan-batasan tertentu agar tidak menyimpang dari panduan wawancara yang telah disusun. Wawancara dilakukan terhadap kepala madrasah, pelanggan, dan guru.

Wawancara yang dilakukan baik secara langsung maupun menggunakan pesawat telpon, akan selaku terjadi kontak pribadi. Oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan dimana harus melakukan wawancara.

Data primer yang akurat, luas dan mendalam dilakukan melalui tanya jawab langsung berupa wawancara dengan pihak berkompeten baik informan utama maupun informan pendukung.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara kekeluargaan yaitu menyampaikan pertanyaan secara langsung kepada individu yaitu kepala madrasah sebagai informasi kunci dan pelanggan sebagai informasi terlibat langsung dengan pelaksanaan penelitian.

3. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi merupakan metode dengan cara mengumpulkan data melalui peninggalan-peninggalan tertulis yang ada disekolah, seperti arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data tentang strategi

kepala madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan disekolah MAN Gayo Lues.

F. Prosedur Pengumpulan data

Langkah-langkah dan prosedur yang ditempuh dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Penelitian Kepustakaan

Pada metode kepustakaan penulis mencari bahan-bahan dipustaka guna memperoleh teori-teori dan dokumen-dokumen yang ada hubungan serta kaitannya dengan pembahasan yang akan diteliti sebelum penelitian lapangan dilaksanakan.

b. Penelitian lapangan

Dalam memperoleh data dan informasi yang ada dilapangan yaitu dengan menggunakan beberapa langkah dalam pengumpulan data sebagai berikut:

- a) Peneliti menyiapkan instrument penelitian
- b) Peneliti mengambil surat izin untuk melakukan penelitian di MAN Gayo Lues.
- c) Peneliti mengamati secara kritis strategi yang diberikan kepala madrasah kepada pelanggan
- d) Peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah untuk mendapatka informasi awal terhadap strategi yang dirancang oleh kepala madrasah.
- e) Peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan yang ada disekolah
- f) Peneliti catat hasil wawancara dengan kepala madrasah
- g) Selanjutnya peneliti menyimpulkan hasil wawancara sebagai jawaban atas penelitian ini.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan temuannya dijadikan sumber dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu menggambarkan dan menggunakan kalimat untuk memperoleh keterangan secara terperinci mengenai masalah yang diteliti.

Pendekatan yang dilakukan penulis adalah pendekatan induktif yang menganalisis masalah dari hal-hal yang bersifat khusus, kemudian diambil kesimpulan yang bersifat umum.

Analisis data model Miles dan Humberman, setelah data yang diperlukan terkumpul, selanjutnya peneliti melakukan pengelolaan/ analisis data. Data yang telah diorganisasikan kedalam suatu pola diolah dengan menggunakan analisis data.⁵¹

1. Reduksi data

Yaitu proses merangkum, menyederhanakan dan memilih hal-hal pokok dari data yang telah diperoleh dilapangan. Pada tahapan ini dilakukan pemilihan tentang relevan tidaknya antar data dengan tujuan penelitian.

2. Penyajian data

Dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan lain-lain. Dengan menyajikan data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, kemudian merencanakan apa yang selanjutnya dilakukan berdasarkan apa yang telah dipahami.

⁵¹ Salim dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Cipta Pustaka Media, cet, 6, 2015), h. 147

3. Kesimpulan/ verifikasi data

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Setelah seluruh data dikategorikan dan disajikan, maka tahap akhir dari analisis data adalah dengan menyimpulkan hasil penelitian. Penelitian dapat menyimpulkan hasil penelitian dengan lebih kokoh berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mendapatkan keabsahan data peneliti ini menggunakan trigulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding data.⁵²

Penelitian ini menggunakan trigulasi dengan sumber dan teknik. Trigulasi dengan sumber yakni pengecekan dengan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama, peneliti membandingkan data hasil wawan cara dengan kepala madrasah dan peserta didik. Sedangkan trigulasi dengan teknik yakni dengan membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat yang berbeda. Yaitu dengan membandingkan data hasil observasi, catatan lapangan, wawancara, dokumentasi.

I. Pedoman Penelitian

Adapun dalam penulisan karya ilmiah ini peneliti berpedoman pada buku panduan penulisan skripsi yang berjudul *Panduan Akademik dan Penulisan Skripsi Tahun 20016*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh.

⁵²Lexy J. moeleong, *Metodologi Penelitia....*, h.330

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambar Umum Lokasi Penelitian

MAN Gayo Lues merupakan salah satu sekolah menengah atas (sekolah atas) negeri yang ada di provinsi Aceh, masa pendidikan sekolah di MAN Gayo Lues ditempuh dalam waktu tiga tahun pelajaran, mulai dari kelas X sampai XII. MAN Blangkejeren yang terhitung mulai tanggal 22 Mei 1999 beralamat di jalan datok pining no. desa Bustanussalam MAN Gayo Lues di resmikan tanggal 17 November 2016 oleh menteri pendidikan dan kebudayaan, RI, Dr. Syarif Thayeb terletak di atas tanah seluas 7,625 m², merupakan salah satu sekolah di kabupaten Gayo Lues.

Depan perkarangan sekolah berbatasan dengan perumahan masyarakat, belakang sekolah berbatasan dengan pesantren, dan perkarangan sebelah kanan berbatasan dengan pajak terpadu, perkarangan samping kiri berbatasan dengan bustanusalam.. MAN Gayo Lues termasuk dalam wilayah kecamatan blangkejeren gayo lues merupakan sekolah yang banyak di minati oleh semua lulusan sekolah menengah pertama baik yang ada disekitar sekolah maupun dikota, di desa-desa serta dari luar provinsi Aceh.⁵³

MAN Gayo Lues yang pada mulanya diberi nama MAN 1 Blangkejeren lalu berubah menjadi MAN Gayo Lues lalu berubah lagi menjadi MAN Gayo Lues pada tahun 2017, lingkungan yang mengelilingi MAN Gayo Lues, yaitu desa bebung, desa bustanussalam dan buntut tajuk yang berjarak \pm 1-2 KM, memiliki kepedulian untuk

⁵³ *Dokumentasi Bidang Tata Usaha di MAN Gayo Lues*. Senin, 02 juni 2020

dapat berperan aktif dalam program pemerintahan dibidang pendidikan. dalam rangka keikutsertaan dalam program pemerintahan, maka MAN Gayo Lues berusaha membantu pemerintahan dibidang pendidikan yaitu turut mencerdaskan bangsa dan mengembangkan indonesia seutuhnya dengan berorientasikan kepada program pendidikan dan pengajaran dengan berkomitmen belajar itu ibadah.⁵⁴

1. Identitas MAN Gayo Lues

Nama sekolah	: Madrasah Aliyah Negeri Blangkejeren
N.I.S	: 310010
N.S.S	: 311110206020
N.S.B	: -
Alamat Sekolah	: Kampung Bustanusalam
Kecamatan	: Blangkejeren
Kabupaten/Kota	: Gayo Lues
Propinsi	: Nanggroe Aceh Darusalam
Kode Pos	: 24653
Telpon & Faksimili	: (0642)21488
Email	: 025.614659man@gmail.com
Status Sekolah	: Negeri
Kegiatan Belajar Mengajar	: Pagi
Nama Yayasan	: -
Nomor Akte Pendirian	: -
Tahun Berdiri Sekolah	: 1999
Luas Tanah / Bangun an	: 7,625 M ²
Status Tanah / Kepamilikan	: Sendiri

⁵⁴ *Dokumentasi Bidang Tata Usaha di MAN Gayo Lues. Senin, 02 juni 2020*

- Status Bagunan : -
 Nomor Sertifikat Tanah : -
 Status Akreditas/ Tahun : -⁵⁵

2. Visi dan Misi MAN Gayo Lues

a. Visi sekolah

Terbentuknya pribadi muslim yang berakhlakulkarimah, cerdas, sehat, terampil dan mandiri.

b. Misi sekolah

- 1) Menyelenggarakan pendidikan tingkat menengah berciri khas islam yang berorientasi kepada kebenaran, sosial, etika, dan estetika.
- 2) Menumbuh kembangkan prilaku islam melalui penerapan dan penegakan islam secara kaffah.
- 3) Mengembangkan SDM dalam nalar, rasa dan karya melalui kegiatan-kegiatan akademis dan non akademis.

3. Keadaan Guru, Tenaga Administrasi, Siswa dan Sarana Prasarana MAN Gayo Lues

a. Keadaan Guru dan Tenaga Administrasi

Guruda tenaga administrasi adalah orang-orang yang berperan sangat penting didalam ruang lingkup sekolah, tanpa ada guru maka proses pembelajaran tidak bisa terjadi dan juga dengan tenaga administrasi juga tidak bisa berjalan dengan semestinya. Adapun jumlah guru dan tenaga administrasi di MAN Gayo Lues dapat dilihat pada table berikut:

⁵⁵ Dokumentasi Bidang Tata Usaha di MAN Gayo Lues. Senin, 02 juni 2020

Table 4.1: Jumlah guru/pegawai di MAN Gayo Lues Tahun 2020

NO	Rekapitulasi Bayaknya Guru / Pegawai			
	Golongan /Ruang	Guru		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	IV/c	1	-	1
2	IV/b	1	-	1
3	IV/d	2	1	3
4	IV/a	12	8	20
Jumlah		15	9	25

Sumber data: Dokumentasi MAN Gayo Lues⁵⁶

Tabel 4.2: Jumlah Pegawai Tata Usaha/ Pesuruh di MAN Gayo Lues Tahun 2020

NO	Golongan / Ruang	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	III/d	-	-	
2	III/c	-	-	
3	III/b	-	-	
4	III/a	-	-	
5	IV/d	2	1	3
6	IV/c	1	-	1
7	IV/b	1	-	1
8	IV/a	12	8	20
Jumlah		15	9	25

Sumber Data : Dokumentasi MAN Gayo Lues⁵⁷

b. Keadaan siswa

Pada dasarnya siswa-siswi di tempatkan di sekolah untuk mendapatkan bimbingan dan pengarahan untuk dapat mengembangkan potensi dalam diri siswa. Siswa-siswi di MAN Gayo Lues merupakan siswa-siswi yang memiliki prestasi yang sangat bagus, baik itu dari segi akademik maupun non akademik.

⁵⁶ Dokumentasi Bidang Tata Usaha di MAN Gayo Lues. Selasa, 03 juni 2020

⁵⁷ Dokumentasi Bidang Tata Usaha di MAN Gayo Lues. Selasa, 03 juni 2020

Adapun jumlah siswa-siswi di MAN Gayo Lues dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.3: Jumlah siswa MAN Gayo Lues Tahun 2020

Tingkat Kelas	Jurusan Program	Jumlah Kelas	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
X	IPA	2	15	19	34
	IPS	1	15	11	26
Jumlah		3	30	30	60
XI	IPA	1	11	16	27
	IPS	1	15	15	30
Jumlah		2	26	31	57
XII	IPA	2	20	19	39
	IPS	2	24	15	39
Jumlah		4	44	34	78
Total		9	100	95	195

Sumber Data : Dokumentasi MAN Gayo Lues⁵⁸

c. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan suatu penunjang dalam suatu proses pembelajaran, tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka proses pembelajaran tidak berjalan secara efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana di MAN Gayo Lues dapat dikatakan sudah mendukung untuk kelangsungan proses pembelajaran. Adapun sarana dan prasarana dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.4: Sarana dan Prasarana MAN Gayo Lues Tahun 2020

No	Jenis Sarana	Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Ruang Kelas	4	5	2
2	Ruang Kepala Madrasah	1	-	-
3	Ruang Guru	-	-	-
4	Ruang Tata Usaha	-	-	1
5	Leb Fisika	-	-	1
6	Leb Kimia	-	-	1

⁵⁸ Dokumentasi Bidang Tata Usaha di MAN Gayo Lues. Selasa, 03 juni 2020

7	Leb Biologi	-	-	1
8	Leb Komputer	1	-	-
9	Leb Bahasa	-	-	-
10	Perpustakaan	1	-	-
11	Ruang Usaha Kesehatan (UKS)	1	-	-
12	Toilet Siswa	-	4	-
13	Mushalla	-	1	-
14	Gedung /Ruang Olah Raga	-	2	-
15	Kamar Asrama Siswa (putri)	-	-	-
16	Pos Satpam	1	-	-

Sumber Data: Dokumentasi MAN Gayo Lues⁵⁹

B. Penyajian Data

Strategi merupakan tindakan yang bersifat tambahan (senantiasa meningkat) dan terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan.⁶⁰ Strategi kepala madrasah yang diterapkan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues terdapat empat strategi yaitu: *enterprise strategy* (strategi perubahan), *corporate strategy* (strategi perusahaan), *business strategy* (strategi bisnis) dan *functional strategy* (strategi fungsional).

Penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan kepala sekolah, dan peserta didik. Dalam kedudukan strategi kepala sekolah memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu kegiatan baik dalam pembelajaran maupun dalam hal pelayanan kepuasan pelanggan disekolah, terutama dalam hal mengkoordinasikan dan mengharmoniskan sumberdaya manusia agar mencapai tercapainya

⁵⁹ Dokumentasi Bidang Tata Usaha di MAN Gayo Lues. Selasa, 03 juni 2020

⁶⁰ Dedy Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya saing*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011),h. 219-220

semua rencana-rencana atau strategi yang telah disusun sebelumnya oleh kepala sekolah. Oleh karena itu strategi kepala madrasah sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues. Hasil penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Untuk mengetahui strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan, maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pertama akan diajukan kepada kepala sekolah dan pelanggan sesuai dengan instrumen yang telah diajukan kepada kepala sekolah MAN Gayo Lues. Pertanyaan adalah: apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan disekolah? adapun jawaban dari kepala sekolah adalah:

K.S. tentu ada, yaitu: siswa dan wali siswa, faktor prima atau kinerja, adanya kerjasama stakeholder untuk menjalankan program dan adanya kerjasama dengan lembaga lain. Dan adapun faktor penghambatnya yaitu siswa dan wali siswa tidak hadir 70% saat diadakan rapat disekolah, letak geografis yaitu bukti fisiknya bus, waktu kepulangan saat jam pelajaran belum selesai siswa dipulangkan disebabkan takut ketinggalan bus karena ini transportasi umum untuk semua sekolah dan kalo ada informasi dari dinas pendidikan umum maka informasi apapun itu selalu diberi taukan terlambat alasannya dengan catatan mungkin mereka takut disaingi dengan sekolah agama baik itu dalam bidang akademik maupun yang lainnya kalo informasi yang kami dapat yang mengadakan kodim itu informasi selalu kita atau sekolah madrasah yang pertama sekali menerima informasi tersebut.⁶¹

Kemudian pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pelanggan MAN Gayo Lues pertanyaannya adalah: faktor apa saja yang bisa menjadi pendukung dan penghambat agar strategi kepala sekolah bisa memuaskan pelanggan? Adapun jawaban dari pelanggan adalah:

⁶¹ Wawancara dengan Kepala Sekolah MAN Gayo Lues, tanggal 04 Juni 2020

P. faktor pendukung menasehati siswa/siswi jika ada kesalahan dan menesehati siwa/siswi jika tidak masuk sekolah, dan faktor penghambat adalah memberikan informasi mendadak (terburu-buru), transportasi (bus), kurangnya sarperas dibidang oleh raga dan kesenian.⁶²

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di MAN Gayo Lues dalam melakukan peningkatan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor pendukung dan paktor penghambat yang dihadapi kepala sekolah dan pelanggan, adapun faktor pengambat seperti: terlambatnya bemberikan informasi, trasportasi, dibidang olahraga, adapun faktor pendukung seperti menasehati siswa, mempercepat kepulanggan siswa agar tidak ketingalan bus, adanya kerjasama dengan lembaga lain siswa dan wali siswa, faktor prima, menjalankan program.⁶³

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepala kepala sekolah yang pertanyaanya adalah strategi yang bagaimanakah yang harus dipakai dalam proses penanganan keluhan dari pelanggan ? jawaban dari kepala sekolah adalah:

K.S. Kita harus sabar dalam menghadapi pelanggan. Jika ada yang tidak datang kesekolah kita harus menjempunya kekososan mereka, dan memperhatikan mereka terlebih dahulu, jika ada perlombaan dari sekolah umum maka sekolah madrasah diberitau selalu terlambat, kalo dari kemenag atau dari pemda sekolah madrasah yang diutamakan.

Pertanyaan selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah strategi yang bagaimanakah yang harus dipakai dalam proses penanganan keluhan dari pelanggan ? jawaban dari pelanggan adalah:

⁶² Wawancara dengan Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal 05 Juni 2020

⁶³ Observasi dan wawancara yang dilakukan, tanggal 06 Juni 2020

P. jika pelanggan ada keluhan dalam pelayanan setidaknya mereka memberikan alasan yang memuaskan untuk pelanggan, dan memberikan respon atau pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan, menjemput siswa/siswi jika tidak masuk sekolah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dilapangan bahwasannya jika ada informasi mengenai perlombaan dari pihak pemma atau kandepak maka informasi tersebut secepatnya diberitahu kepihak sekolah jika perlombaan dibuat oleh dinas maka sekolah madrasah sering terlambat diberitahu malah dua hari sebelum perlombaan diinformasikan kepihak sekolah.⁶⁴

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepal sekolah yang pertanyaannya adalah apakah strategi kepala sekolah (madrasah) itu sangat penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan ? jawaban kepala sekolah adalah:

K.S. Sangat penting, mengapa karena dengan adanya strategi ini maka semua yang direncanakan atau disetategikan sebelumnya bisa menjadi meningkatkan kepuasan pelanggan, jika tidak ada strategi maka semua yang direncanakan bisa hanjur, bukan hanya hancur akan tetapi suatu lembaga bisa ditutup oleh pemerintah jika tidak ada strategi, jika tidak ada strategi maka pelanggan akan sedikit dan pelanggan yang sudah ada merasa tidak puas dengan pelayanan yang kita berikan.”⁶⁵

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah apakah strategi kepala madrasah sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ? jawaban pelanggan adalah:

⁶⁴Observasi dan wawancara dilakukan, tanggal , 06 Juni 2020

⁶⁵Wawancara kepala sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 juni 2020

P. Penting, kenapa karena kalo tidak adanya strategi kepala madrasah maka semua rencana atau strategi akan terkendala, dan tidak ada kepuasan pelanggan dalam pelayanan.”⁶⁶

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapatkan dilapangan, bahwa strategi kepala madrasah sangat penting dalam sebuah lembaga jika tidak ada strategi, bentuk,pola disuatu lembaga maka lembaga tersebut tidak akan berjalan dengan efektif dan efeseiensi.⁶⁷

Peneliti mengajukan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaannya adalah Apakah ada keluhan dari pelanggan jika ada bagaimana cara atau strategi bapak dalam menghadapinya ? jawaban dari kepala sekolah adalah:

K.S. Ada, keluhannya adalah jika ada perlombaan informasinya sering terlambat untuk pemberitahuan, cara untuk mengatasinya adalah memang jika informasi dari kandepak atau dari pema informasi masalah perlombaan diberitau jauh- jauh hari sebelum perlombaan, jika sekolah umum jelas informasi yang diberikan sekolah terlambat juga, dan kendala selanjutnya adalah bus atau alat terasportasi yang kekurangan. Solusinya adalah kepelanggan peserta didik harus dipercepat agar siswa/siwi tidak ketinggalan trasportasi.”⁶⁸

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertayaannya adalah apakah ada keluhan dari saudara jika ada bagaimana cara atau strategi kepek dalam menghadapinya ? jawaban pelanggan adalah: ***P.** Ada, cara mengatasinya jika peserta didik tidak datang kesekolah maka kepala sekolah akan menjemput kekoson kami terkadang tidak sesuai dengan keinginan kami.*”⁶⁹

⁶⁶ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁶⁷ Observasi dan wawancara dilakukan pada tanggal, 06 Juni 2020

⁶⁸ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

⁶⁹ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapatkan dari lapangan, setiap ada keluhan dari pelanggan kepala sekolah memberikan solusinya, walaupun mungkin tidak sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.⁷⁰

Peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Bagaimana strategi penanganan keluhan pelanggan yang efektif? jawaban kepala sekolah adalah:

K.S. Penanganan keluhan yang baik dan benar adalah jika pelanggan ada masalah kita harus membicarakan bersama dan mencari solusi yang terbaik bagi pelanggan tersebut.”⁷¹

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah Bagaimana strategi penanganan keluhan pelanggan yang efektif? jawaban pelanggan adalah:

P. jika ada keluhan dari kami sebagai peserta didik, pihak sekolah harus memberikan solusi yang memuaskan atau setidaknya solusi yang bisa diharapkan oleh peserta didik, jangan ketika kami ada masalah dalam pelayanan pelanggan maupun dalam strategi yang dibuat oleh kepala sekolah, jika kami ada keluhan selama ini kurang memuaskan respon dan jawaban bagi kami selaku pelanggan yang sedang menikmati pelayanan yang diberikan dari pihak sekolah”.⁷²

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dilapangan, peneliti menemukan adanya pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dari pihak sekolah walaupun kepala sekolah telah berusaha sebaik mungkin dalam memberikan saran atau solusi.⁷³

⁷⁰Observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal, 06 Juni 2020

⁷¹Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

⁷² Wawancar Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal,05 Juni 2020

⁷³ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

Peneliti menayakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Jika ada keluhan dari pelanggan bagaimana cara mengatasinya? jawaban kepala sekolah adalah:

K.S. Cara mengatasinya adalah kita harus mengetahui terlebih dahulu apa permasalahan peserta didik tersebut, mengapa dia bisa menjadi anak nakal atau bandel, tidak pergikesekolah missal, jika setelah kita mengetahuinya maka kita bisa memberikan solusi atau strategi yang kita rencanakan, jika keluhanyan misalnya sewaktu maulid ada dana yang kekurangan maka pihak panitia atau osis melapor kepada bagian sekolah jika kurang merespon atau kurang memuaskan maka siswa atau peserta didik tersebut bisa langsung kepada kepala sekolah untuk melaporkan.”⁷⁴

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah jika ada keluhan dari pelanggan (saudara) bagaimana cara kepala sekolah dalam mengatasinya ? jawaban pelanggan adalah: *P. Menjemput siswa dan siswi kekelas jika ada yang nakal, menjemput siswa/siswi kekos-kosan jika tidak masuk sekolah.*”⁷⁵

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti dapatkan dilapangan adalah harus mengetahui terlebih dahui apa permasalahan pelanggan baru pihak sekolah bisa memberikan solusinya.⁷⁶

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah pelanggan yang bagaimanakah yang dikatakan pelanggan yang lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal ? jawaban kepala sekolah adalah: *K. S. Menaati semua peraturan yang sudah*

⁷⁴ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁷⁵ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁷⁶ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

*dibuat, kalo waktu sekolah ya sekolah bukan main-main dan libur nanti baru libur*⁷⁷

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah bagaimanakah pelayanan saudara terima dari madrasah tersebut dan apakah saudara sudah menjadi pelanggan yang lebih setia atau pelangga yang lebih loyal ? jawaban pelanggan adalah:

P. Pelayanan yang kami terima dari sekolah tersebut yaitu, sering menjemput peserta didik kekos-kosan jika tidak masuk kelas dan sering menasehati peserta didik jika nakal didalam kelas, iya kami sebagai peserta didik sangat setia dan loyal kedepannya.⁷⁸

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari lapangan, peneliti menemukan pelaksanaan pelayanan sering yang dilakukan kepala sekolah menjemput pelanggan kekos-kosan untuk masuk sekolah.⁷⁹

Selanjutnya peneliti menayakan pertayaan kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah bagaimana cara atau strategi bapak supaya peroduk atau jasa yang baru menyempurnakan produk yang ada agar suatu lembaga lebih dikenal oleh masyarakat ? jawaban kepala sekolah adalah:

K. S. Iya caranya adalah kita harus memasarkan peroduk yang telah kita buat agar masyarakat mengenal produk dari lembagakita setelah membuat atau memasarkan produk yang dibuat lalu bagaimana caranya agar produk yang baru menyempurnakan produk yang lama, dengan cara memasang iklan di sosmed, baleho dan poster.⁸⁰

⁷⁷ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

⁷⁸ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁷⁹ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal 02-06 Juni 2020

⁸⁰ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal 02-06 Juni 2020

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah apakah selama ini sekolah memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan yang ada agar pelanggan merasa puas dengan peroduk dan jasa mereka ? jawaban pelanggan adalah:

P. Iya, selama ini piak sekolah menggunakan sosmed, poster, dan baleho untuk mempromosikan produk yang ada disekolah agar banyak dikenal oleh masyarakat luar.”⁸¹

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dari lapangan, peneliti menemukan pola, bentuk, strategi perencanaan kepala sekolah memasarkan produk dan jasa mereka melalui: sosmed, poster dan baleho.⁸²

Peneliti menanyakan pertanyaan kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Komenta yang bagaimanakah yang bisa menguntungkan bagi produk madrasah ? jawaban kepala sekolah adalah:

K. S. Jelas bahwa yang sudah saya katakana tadi diatas sebelumnya, yang bisa menguntungkan bagi produk seperti, sekolah sudah menginformasikan produk melalui sosmed, poster dan baleho.”⁸³

Selanjutnya peneliti mempertanyaan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah apakah selama ini kepala sekolah memberikan komentar yang menguntungkan bagi produk madrasah agar pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa tersebut ? jawaban dari pelanggan adalah:

P. Kalo memberikan komentar yang menguntungkan bagi sekolah sudah ada, akan tetapi terkadang produk atau produk

⁸¹ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal 02-06 Juni 2020

⁸² Observasi dan wawancara dilakukan pada tanggal 02-06 Juni 2020

⁸³ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

tidak sesuai dengan yang kita alami disekolah madrasah, ada yang sudah sesuai ada juga yang belum.”⁸⁴

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan, kepala sekolah memberikan komentar yang menguntungkan bagi lembaga di MAN Gayo Lues tersebut⁸⁵.

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan kepada kepala sekolah pertanyaan adalah apakah selama ini produk dan iklan pemasaran sudah sesuai dengan yang disstrategikan agar pelanggan merasa puas dalam menerima produk dari suatu lembaga ? jawaban kepala sekolah adalah:

K. S. *Sebagian sudah sesuai dengan strategi yang telah dibuat dalam produk dan iklan, ada juga yang belum sesuai dengan strategi yang dibuat.*”⁸⁶

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah apakah produk dan iklan pemasaran ini bisa meningkatkan kepuasan pelanggan atau pelanggan menerima produk yang diberikan oleh lembaga madrasah ? jawaban pelanggan adalah:

P. *Ada sebageian bisa meningkatkan kepuasan peserta didik ada juga yang tidak bisa memuaskan peserta didik, dan ada juga yang sudah kami terima produk pelayanan yang memuaskan ada juga yang tidak bisa memuaskan kami sebagai peserta didik.*”⁸⁷

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dilapangan, peneliti menemukan ada pelanggan yang belum puas dengan pelayanan yang diberika oleh pihak sekolah.⁸⁸

⁸⁴ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁸⁵ Observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal, 06 Juni 2020

⁸⁶ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

⁸⁷ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁸⁸ Observasi dan wawancara yang di laksanakan pada tanggal, 06 Juni 2020

Selanjutnya peneliti menyaakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah apakah selama ini ide tau strategi yang bapak buat sudah berjalan dengan efektif dan efesien dalam peningkatan kepuasan pelanggan ? jawaban kepala sekolah adalah:

K. S. Ada yang sudah dan ada yang belum, mengapa dikarenakan alat trasportasi sekolah minim, jika ada undang untuk rapat wali murid yang adatang hanya 70% jika kami tayakan mengapa bisa jadi sisws/siswi tidak menyampaikan surat undangannya kepada orang tua wali.⁸⁹

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pelanggan yang pertanyaan adalah Apakah selama ini strategi atau ide-ide kepala sekolah sudah memuaskan pelanggan secara efektif dan efesien ? jawaban pelanggan adalah:

P. Kurang, kenapa karena kepala sekolah hanya memperhatikan siswa/siswi yang nakal dikelas dan tidak datang kesekolah lalu kepala sekolah menjemput pelanggan yang tidak datang sedangkan didalam kelas atau diruangan ada beberapa siswa yang bermasalah contohnya: sering tidur dikelas, mengganggu kawan yang lagi belajar.⁹⁰

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dari lapangan, peneliti menemuka ada beberapa strategi atau perencanaan yang kepala sekolah buat belum berjalan dengan efektif dan efesien dalam pelaksanaannya disekolah MAN Gayo Lues.⁹¹

Peneliti menayakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Apakah strategi yang rutin maupun

⁸⁹ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

⁹⁰ Wawancara dengan pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁹¹ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

strategi yang tidak rutin dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di madrasah ? kepala sekolah menjawab adalah:

K.S. Tidak, kenapa karena dengan uang yang rutin kita ambil cuma sedikit itu pun kadang- kadang uangnya banyak siswa yang menunggak ya jalan satu- satunya adalah waktu pembagian rapor jika mau rapornya dibagikan siswa/siswi haru bayar uang rutin dan uang yang tidak rutin”⁹²

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah Apakah biaya yang rutin maupun yang tidak rutin bisa meningkatkan kepuasan pelanggan ? jawaban pelanggan adalah:

P. Tidak, kenapa karena biaya yang rutin diambil perbulan 30.000 sedangkan uang yang tidak rutin 675.000. dari uang ini semua ada untuk senek dan guru honor juga, jika ada suatu perlombaan disekolah atau maulit nabi kami harus dipungut biaya disebabkan kekurangan biaya dalam melaksanakan kegiatan, kami sebagai pelanggan mengeluh kepada pihak sekolah, dan setaf disekolah akan tetapi respon mereka kurang memuaskan, dan sewaktu kami mengikuti perlombaan keningkat provensi kami mengetahui informasi sangat lambat satu hari sebelum berangkat diberi tau oleh pihak sekolah.”⁹³

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti lakukan di lapangan, peneliti menemuka adanya pelanggan merasa tidak puas dengan biaya yang rutin maupun biaya yang tidak rutin.⁹⁴

1. Bentuk/pola yang di rencanakan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues

Kepala madrasah berperan penting dalam mewujudkan harapan pelanggan agar terpenuhi. Sebagai pemimpin yang tertinggi dimadrasah memeng kebijakan dan pembuatan keputusan perlu memperhatikan

⁹² Wawancara dengan Kepala sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

⁹³ Wawancara pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

⁹⁴ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Peran kepala madrasah terkait kepuasan pelanggan tidak hanya berfokus melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai menejer madrasah tetapi harus lebih memperhatikan tugasnya dalam melayani pelanggan. (a) memastikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan; (b) menjamin kualitas; (c) menjaga iklim madrasah yang kondusif; (d) memberikan perhatian penuh kepada karyawan dan pelanggan; (e) cepat tanggap terhadap keluhan. Meskipun dalam perencanaan ini masih ada pelanggan yang merasa tidak puas dalam pelayanan dan perhatian yang diberikan kepala sekolah tersebut.

Untuk mengetahui Bentuk/pola yang di rencanakan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada kepala sekolah .Adapun butir pertanyaan yang pertama yaitu: Pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada kepala sekolah yang pertanyaannya adalah strategi yang bagaimanakah yang harus dipakai dalam proses penanganan keluhan dari pelanggan? jawaban dari kepala sekolah adalah:

K.S. Kita harus sabar dalam menghadapi pelanggan. Jika ada yang tidak datang kesekolah kita harus menjempunya kekososan mereka, dan memperhatikan mereka terlebih dahulu, jika ada perlombaan dari sekolah umum maka sekolah madrasah diberitau selalu terlambat, kalo dari kemenag atau dari pemma sekolah madrasah yang diutamakan.

Pertanyaan selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah strategi yang bagaimanakah yang harus dipakai dalam proses penanganan keluhan dari pelanggan ? jawaban dari pelanggan adalah:

P. jika pelanggan ada keluhan dalam pelayanan setidaknya mereka memberikan alasan yang memuaskan untuk pelanggan, dan

memberikan respon atau pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan, menjemput siswa/siswi jika tidak masuk sekolah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dilapangan bahwasannya jika ada informasi mengenai perlombaan dari pihak pemma atau kandepak maka informasi tersebut secepatnya diberitahu kepihak sekolah jika perlombaan dibuat oleh dinas maka sekolah madrasah sering terlambat diberitahu malah dua hari sebelum perlombaan diinformasikan kepihak sekolah.⁹⁵

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepal sekolah yang pertanyaannya adalah apakah strategi kepala sekolah (madrasah) itu sangat penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan ? jawaban kepala sekolah adalah:

K.S. Sangat penting, mengapa karena dengan adanya strategi ini maka semua yang direncanakan atau disstrategikan sebelumnya bisa menjadi meningkatkan kepuasan pelanggan, jika tidak ada strategi maka semua yang direncanakan bisa hanjur, bukan hanya hancur akan tetapi suatu lembaga bisa ditutup oleh pemerintah jika tidak ada strategi, jika tidak ada strategi maka pelanggan akan sedikit dan pelanggan yang sudah ada merasa tidak puas dengan pelayanan yang kita berikan.”⁹⁶

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah apakah strategi kepala madrasah sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ? jawaban pelanggan adalah:

P. Penting, kenapa karena kalo tidak adanya strategi kepala madrasah maka semua rencana atau strategi akan terkendala, dan tidak ada kepuasan pelanggan dalam pelayanan.”⁹⁷

⁹⁵Observasi dan wawancara dilakukan, tanggal, 06 Juni 2020

⁹⁶Wawancara kepala sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 juni 2020

⁹⁷Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah pelanggan yang bagaimanakah yang dikatakan pelanggan yang lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal ? jawaban kepala sekolah adalah: *K. S. Menaati semua peraturan yang sudah dibuat, kalo waktu sekolah ya sekolah bukan main-main dan libur nanti baru libur*”⁹⁸

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah bagaimanakah pelayanan saudara terima dari madrasah tersebut dan apakah saudara sudah menjadi pelanggan yang lebih setia atau pelangga yang lebih loyal ? jawaban pelanggan adalah:

P. Pelayanan yang kami terima dari sekolah tersebut yaitu, sering menjemput peserta didik kekos-kosan jika tidak masuk kelas dan sering menasehati peserta didik jika nakal didalam kelas, iya kami sebagai peserta didik sangat setia dan loyal kedepannya.”⁹⁹

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari lapangan, peneliti menemukan pelaksanaan pelayanan sering yang dilakukan kepala sekolah menjemput pelanggan kekos-kosan untuk masuk sekolah.¹⁰⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah bagaimana cara atau strategi bapak supaya peroduk atau jasa yang baru menyempurnakan produk yang ada agar suatu lembaga lebih dikenal oleh masyarakat ? jawaban kepala sekolah adalah:

⁹⁸ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

⁹⁹ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹⁰⁰ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

K. S. Iya caranya adalah kita harus memasarkan peroduk yang telah kita buat agar masyarakat mengenal produk dari lembagakita setelah membuat atau memasarkan produk yang dibuat lalu bagaimana caranya agar produk yang baru menyempurnakan produk yang lama, dengan cara memasang iklan di sosmed, baleho dan poster.”¹⁰¹

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah apakah selama ini sekolah memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan yang ada agar pelanggan merasa puas dengan peroduk dan jasa mereka ? jawaban pelanggan adalah:

P. Iya, selama ini piak sekolah menggunakan sosmed, poster, dan baleho untuk mempromosikan produk yang ada disekolah agar banyak dikenal oleh masyarakat luar.”¹⁰²

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dari lapangan, peneliti menemukan pola, bentuk, strategi perencanaan kepala sekolah memasarkan produk dan jasa mereka melalui: sosmed, poster dan baleho.¹⁰³

Peneliti menayakan pertanyaan kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Komentor yang bagaimanakah yang bisa menguntungkan bagi produk madrasah ? jawaban kepala sekolah adalah:

K. S. Jelas bahwa yang sudah saya katakana tadi diatas sebelumnya, yang bisa menguntungkan bagi produk seperti, sekolah sudah menginformasikan produk melalui sosmed, poster dan baleho.”¹⁰⁴

¹⁰¹ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

¹⁰² Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹⁰³ Observasi dan wawancara dilakukan pada tanggal, 06 Juni 2020

¹⁰⁴ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

Selanjutnya peneliti mempertanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah apakah selama ini kepala sekolah memberikan komentar yang menguntungkan bagi produk madrasah agar pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa tersebut ? jawaban dari pelanggan adalah:

P. Kalo memberikan komentar yang menguntungkan bagi sekolah sudah ada, akan tetapi terkadang produk atau produk tidak sesuai dengan yang kita alami disekolah madrasah, ada yang sudah sesuai ada juga yang belum.”¹⁰⁵

2. Bentuk/pola yang dilaksanakan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues

Strategi merupakan rencana jangka panjang yang dikembangkan secara detail dalam bentuk taktik yang bersifat operasi disertai target dan langkah-langkah secara terukur. Ada beberapa tingkatan pelaksanaan strategi kepala madrasah disebuah lembaga organisasi.

(a) Pelaksanaan Perubahan; (b) Pelaksanaan Perusahaan; (c) Pelaksanaan Bisnis; (d) Pelaksanaan Fungsional. Adapun penjelasannya Yaitu:¹⁰⁶

a. Strategi pelaksanaan perubahan

Strategi pelaksanaan perubahan adalah yang terkait dengan respon masyarakat. Menurut konsep ini masyarakat adalah kelompok yang sulit dikontrol dan dikendalikan . oleh karna itu, perlu ada pelaksanaan khusus untuk merespon dan mengendalikan masyarakat secara efektif. Dalam strategi pelaksanaan perubahan terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar. Interaksi itu dilakukan dalam rangka mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya bagi organisasi disuatu

¹⁰⁵ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹⁰⁶ Dedi Mulyasana, Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 219-220

lembaga baik itu lembaga pendidikan maupun lembaga yang lainnya. Dalam praktiknya, hal ini menekankan pada upaya meyakinkan masyarakat bahwa organisasi bersungguh-sungguh mempertimbangkan dan member pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

b. Strategi pelaksanaan perusahaan

Strategi pelaksanaan ini yang dimaksudkan untuk mengefektifkan langkah pencapaian misi utama organisasi. Langkah awal adalah mencari jawaban yang benar, tentang misi utama dan rencana besar organisasi. Pemimpin dan pengambilan keputusan lembaga harus mampu memberikan jawaban yang benar, karena jika jawaban itu salah akan berpengaruh besar terhadap strategi pelaksanaan lainnya dalam organisasi. Para pengambilan keputusan bekerja keras bagaimana misi itu dapat dijalankan. Ini merupakan keputusan-keputusan strategi pelaksanaan dan perencanaan yang harus ditelaah secara cermat dan mendalam.

c. Strategi pelaksanaan bisnis

Pada level ini diarahkan pada usaha merebut pangsa pasar. Bagaimana strategi kepala madrasah dalam menciptakan strategi pelaksanaan pencitraan sehingga akan menarik perhatian dan simpati pangsa pasar. Semua dilakukan untuk memperoleh keunggulan dan penguasaan pasar.

d. Strategi pelaksanaan fungsional

Merupakan strategi pendukung untuk memperkuat terlaksananya strategi pelaksanaan yang lain. Ada tiga jenis strategi pelaksanaan fungsional yaitu: (a) strategi pelaksanaan ekonomi, merupakan pelaksanaan untuk menghidupkan fungsi-fungsi organisasi sehingga tumbuh menjadi satu kesatuan ekonomi yang sehat dan berdaya saing,

- (b) strategi pelaksanaan manajemen, dimaksud untuk mengembangkan fungsi-fungsi perencanaan, organisasi, implementasi, mengendalikan, terbuka, berkomunikasi, pengambilan keputusan, dan mengintegrasikan.
- (c) strategi pelaksanaan isu strategis, dimaksud untuk melakukan control lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui yang selalu berubah.

Keempat strategi pelaksanaan ini merupakan langka atau bentuk pelaksanaan dasar dalam pelaksanaan kepuasan pelanggan dalam sebuah organisasi. Strategi pelaksanaan fungsional ini lebih bersifat teknis untuk merumuskan arahan, pedoman dan oprasional. Adapun pertanyaannya yaitu:

Peneliti mengajukan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaannya adalah Apakah ada keluhan dari pelanggan jika ada bagaimana cara atau strategi bapak dalam menghadapinya ? jawaban dari kepala sekolah adalah:

K.S. Ada, keluhannya adalah jika ada perlombaan informasinya sering terlambat untuk pemberitahuan, cara untuk mengatasinya adalah memang jika informasi dari kandepak atau dari pemma informasi masalah perlombaan diberitau jauh- jauh hari sebelum perlombaan, jika sekolah umum jelas informasi yang diberikan sekolah terlambat juga, dan kendala selanjutnya adalah bus atau alat transportasi yang kekurangan. Solusinya adalah kepulangan peserta didik harus dipercepat agar siswa/siwi tidak ketinggalan transportasi.”¹⁰⁷

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertayaannya adalah apakah ada keluhan dari saudara jika ada bagaimana cara atau strategi kepek dalam menghadapinya ? jawaban pelanggan adalah: **P.** *Ada, cara mengatasinya jika peserta didik*

¹⁰⁷Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

tidak datang kesekolah maka kepala sekolah akan menjemput kekoson kami terkadang tidak sesuai dengan keinginan kami.”¹⁰⁸

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti didapatkan dari lapangan, setiap ada keluhan dari pelanggan kepala sekolah memberikan solusinya, walaupun mungkin tidak sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.¹⁰⁹

Peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Bagaimana strategi penanganan keluhan pelanggan yang efektif? jawaban kepala sekolah adalah:

K.S. Penanganan keluhan yang baik dan benar adalah jika pelanggan ada masalah kita harus membicarakan bersama dan mencari solusi yang terbaik bagi pelanggan tersebut.”¹¹⁰

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah Bagaimana strategi penanganan keluhan pelanggan yang efektif? jawaban pelanggan adalah:

P. jika ada keluhan dari kami sebagai peserta didik, pihak sekolah harus memberikan solusi yang memuaskan atau setidaknya solusi yang bisa diharapkan oleh peserta didik, jangan ketika kami ada masalah dalam pelayanan pelanggan maupun dalam strategi yang dibuat oleh kepala sekolah, jika kami ada keluhan selama ini kurang memuaskan respon dan jawaban bagi kami selaku pelanggan yang sedang menikmati pelayanan yang diberikan dari pihak sekolah”.¹¹¹

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dilapangan, peneliti menemukan adanya pelanggan yang merasa kurang puas dengan

¹⁰⁸Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹⁰⁹Observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal, 06 Juni 2020

¹¹⁰Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

¹¹¹ Wawancar Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

pelayanan yang diberikan dari pihak sekolah walaupun kepala sekolah telah berusaha sebaik mungkin dalam memberikan saran atau solusi.¹¹²

Peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Jika ada keluhan dari pelanggan bagaimana cara mengatasinya? jawaban kepala sekolah adalah:

K.S. Cara mengatasinya adalah kita harus mengetahui terlebih dahulu apa permasalahan peserta didik tersebut, mengapa dia bisa menjadi anak nakal atau bandel, tidak pergikesekolah missal, jika setelah kita mengetahuinya maka kita bisa memberikan solusi atau strategi yang kita rencanakan, jika keluhannya misalnya sewaktu maulid ada dana yang kekurangannya maka pihak panitia atau osis melapor kepada bagian sekolah jika kurang merespon atau kurang memuaskan maka siswa atau peserta didik tersebut bisa langsung kepada kepala sekolah untuk melaporkan.¹¹³

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah jika ada keluhan dari pelanggan (saudara) bagaimana cara kepala sekolah dalam mengatasinya? jawaban pelanggan adalah: **P.** *Menjemput siswa dan siswi ke kelas jika ada yang nakal, menjemput siswa/siswi kekos-kosan jika tidak masuk sekolah.*¹¹⁴

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan kepada kepala sekolah pertanyaan adalah apakah selama ini produk dan iklan pemasaran sudah sesuai dengan yang disstrategikan agar pelanggan merasa puas dalam menerima produk dari suatu lembaga? jawaban kepala sekolah adalah:

K. S. *Sebagian sudah sesuai dengan strategi yang telah dibuat dalam produk dan iklan, ada juga yang belum sesuai dengan strategi yang dibuat.*¹¹⁵

¹¹² Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

¹¹³ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

¹¹⁴ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹¹⁵ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah apakah produk dan iklan pemasaran ini bisa meningkatkan kepuasan pelanggan atau pelanggan menerima produk yang diberikan oleh lembaga madrasah ? jawaban pelanggan adalah:

P. Ada sebagian bisa meningkatkan kepuasan peserta didik ada juga yang tidak bisa memuaskan peserta didik, dan ada juga yang sudah kami terima produk pelayanan yang memuaskan ada juga yang tidak bisa memuaskan kami sebagai peserta didik.”¹¹⁶

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dilapangan, peneliti menemukan ada pelanggan yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah.¹¹⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaannya adalah apakah selama ini ide atau strategi yang bapak buat sudah berjalan dengan efektif dan efisien dalam peningkatan kepuasan pelanggan ? jawaban kepala sekolah adalah:

K. S. Ada yang sudah dan ada yang belum, mengapa dikarenakan alat transportasi sekolah minim, jika ada undang untuk rapat wali murid yang datang hanya 70% jika kami tanyakan mengapa bisa jadi siswa/siswi tidak menyampaikan surat undangannya kepada orang tua wali.”¹¹⁸

Selanjutnya pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah Apakah selama ini strategi atau ide-ide kepala sekolah sudah memuaskan pelanggan secara efektif dan efisien ? jawaban pelanggan adalah:

P. Kurang, karena kepala sekolah hanya memperhatikan siswa/siswi yang nakal dikelas dan tidak datang kesekolah lalu

¹¹⁶ Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹¹⁷ Observasi dan wawancara yang dilaksanakan pada tanggal, 06 Juni 2020

¹¹⁸ Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

kepala sekolah menjemput pelanggan yang tidak datang sedangkan didalam kelas atau diruangan ada beberapa siswa yang bermasalah contohnya: sering tidur dikelas, mengganggu kawan yang lagi belajar.”¹¹⁹

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dari lapangan, peneliti menemukan ada beberapa strategi atau perencanaan yang kepala sekolah buat belum berjalan dengan efektif dan efisien dalam pelaksanaannya disekolah MAN Gayo Lues.¹²⁰

Peneliti menayakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Apakah strategi yang rutin maupun strategi yang tidak rutin dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di madrasah ? kepala sekolah mendawab adalah:

K.S. Tidak, kenapa kerena dengan uang yang rutin kita ambil cuma sedikit itu pun kadang- kadang uangnya banyak siswa yang menunggak ya jalan satu- satunya adalah waktu pembagian rapor jika mau rapornya dibagikan siswa/siswi haru bayar uang rutin dan uang yang tidak rutin”¹²¹

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah Apakah biaya yang rutin maupun yang tidak rutin bisa meningkatkan kepuasan pelanggan ? jawaban pelanggan adalah:

P. Tidak, kenapa karena biaya yang rutin diambil perbulan 30.000 sedangkan uang yang tidak rutin 675.000. dari uang ini semua ada untuk senek dan guru honor juga, jika ada suatu perlombaan disekolah atau maulit nabi kami harus dipungut biaya disebabkan kekurangan biaya dalam melaksanakan kegiatan, kami sebagai pelanggan mengeluh kepada pihak sekolah, dan setaf disekolah akan tetapi respon mereka kurang memuaskan, dan sewaktu kami mengikuti perlombaan ketingkat

¹¹⁹ Wawancara dengan pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹²⁰ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

¹²¹ Wawancara dengan Kepala sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

provensi kami mengetahui informasi sangat lambat satu hari sebelum berangkat diberi tau oleh pihak sekolah.”¹²²

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti lakukan di lapangan, peneliti menemukan adanya pelanggan merasa tidak puas dengan biaya yang rutin maupun biaya yang tidak rutin.¹²³

3. Faktor pendukung dan penghambat/pola pelaksanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues

Adapun faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: (a) siswa dan wali siswa; (b) faktor prima atau kinerja; (c) adanya kerjasama stekholder untuk menjalankan program; (d) adanya kerjasama dengan lembaga lain. Adapun faktor penghambat *adalah sebagai berikut*: (a) siswa dan wali siswa tidak hadir pada saat rapat diadakan hampir 70%; (b) letak geografis sekolah; (c) bus/alat transportasi; (d) informasi yang diberikan sering terlambat untuk perlombaan jika dari dinas umum. Solusi diatas *adalah sebagai berikut*: (a) harapannya kedepannya jika ada undangan untuk wali siswa, siswa memberikan undangan tersebut kepada wali mereka masing-masing; (b) harapannya kedepannya ada bus/transportasi diberikan khusus untuk sekolah madrasah agar bisa belajar dengan efektif kedepannya; (c) harapan kedepannya pihak dinas umum jika memberika informasi baik itu perlombaan maupun yang lainnya diberitahu kesekolah jauh-jauh hari bukan satu hari atau dua hari perlombaan mau dilaksanakan; (d) harapan kedepannya semoga madrasah/sekolah islamiyah lebih diperhatikan oleh pemerintah kabupaten dan dinas lembaga lainnya.

¹²² Wawancara pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

¹²³ Observasi dan wawancara yang dilakukan tanggal, 06 Juni 2020

Adapun pertanyaan yang akan ditanyakan kepada kepala sekolah adalah sebagai yaitu: apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan disekolah? adapun jawaban dari kepala sekolah adalah:

K.S. tentu ada, yaitu: siswa dan wali siswa, faktor prima atau kinerja, adanya kerjasama stakeholder untuk menjalankan program dan adanya kerjasama dengan lembaga lain. Dan adapun faktor penghambatnya yaitu siswa dan wali siswa tidak hadir 70% saat diadakan rapat disekolah, letak geografis yaitu bukti fisiknya bus, waktu kepulangan saat jam pelajaran belum selesai siswa dipulangkan disebabkan takut ketinggalan bus karena ini transportasi umum untuk semua sekolah dan kalo ada informasi dari dinas pendidikan umum maka informasi apapun itu selalu diberi taukan terlambat alasannya dengan catatan mungkin mereka takut disaingi dengan sekolah agama baik itu dalam bidang akademik maupun yang lainnya kalo informasi yang kami dapat yang mengadakan kodim itu informasi selalu kita atau sekolah madrasah yang pertama sekali menerima informasi tersebut.¹²⁴

Kemudian pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pelanggan MAN Gayo Lues pertanyaannya adalah: faktor apa saja yang bisa menjadi pendukung dan penghambat agar strategi kepala sekolah bisa memuaskan pelanggan? Adapun jawaban dari pelanggan adalah:

P. faktor pendukung menasehati siswa/siswi jika ada kesalahan dan menesehati siwa/siswi jika tidak masuk sekolah, dan faktor penghambat adalah memberikan informasi mendadak (terburu-buru), transportasi (bus), kurangnya sarperas dibidang oleh raga dan kesenian.¹²⁵

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di MAN Gayo Lues dalam melakukan peningkatan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor pendukung dan paktor penghambat yang dihadapi

¹²⁴ Wawancara dengan Kepala Sekolah MAN Gayo Lues, tanggal, 04 Juni 2020

¹²⁵ Wawancara dengan Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal,05 Juni 2020

kepala sekolah dan pelanggan, adapun faktor pengambat seperti: terlambatnya memberikan informasi, transportasi, dibidang olahraga, adapun faktor pendukung seperti menasehati siswa, mempercepat kepulangan siswa agar tidak ketinggalan bus, adanya kerjasama dengan lembaga lain siswa dan wali siswa, faktor prima, menjalankan program.¹²⁶

Peneliti mengajukan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaannya adalah Apakah ada keluhan dari pelanggan jika ada bagaimana cara atau strategi bapak dalam menghadapinya ? jawaban dari kepala sekolah adalah:

K.S. Ada, keluhannya adalah jika ada perlombaan informasinya sering terlambat untuk pemberitahuan, cara untuk mengatasinya adalah memang jika informasi dari kandepak atau dari pemma informasi masalah perlombaan diberitau jauh- jauh hari sebelum perlombaan, jika sekolah umum jelas informasi yang diberikan sekolah terlambat juga, dan kendala selanjutnya adalah bus atau alat transportasi yang kekurangan. Solusinya adalah kepulangan peserta didik harus dipercepat agar siswa/siwi tidak ketinggalan transportasi.”¹²⁷

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaannya adalah apakah ada keluhan dari saudara jika ada bagaimana cara atau strategi kepek dalam menghadapinya ? jawaban pelanggan adalah: *P. Ada, cara mengatasinya jika peserta didik tidak datang kesekolah maka kepala sekolah akan menjemput kekos-kosan kami terkadang tidak sesuai dengan keinginan kami.*”¹²⁸

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapatkan dari lapangan, setiap ada keluhan dari pelanggan kepala sekolah

¹²⁶ Observasi dan wawancara yang dilakukan, tanggal, 06 Juni 2020

¹²⁷Wawancara Kepala Sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

¹²⁸Wawancara Pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

memberikan solusinya, walaupun mungkin tidak sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.¹²⁹

Peneliti menayakan pertanyaan selanjutnya kepada kepala sekolah yang pertanyaan adalah Apakah strategi yang rutin maupun strategi yang tidak rutin dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di madrasah ? kepala sekolah mendawab adalah:

K.S. Tidak, kenapa kerena dengan uang yang rutin kita ambil cuma sedikit itu pun kadang- kadang uangnya banyak siswa yang menunggak ya jalan satu- satunya adalah waktu pembagian rapor jika mau rapornya dibagikan siswa/siswi haru bayar uang rutin dan uang yang tidak rutin”¹³⁰

Selanjutnya peneliti menayakan pertanyaan yang sama kepada pelanggan yang pertanyaan adalah Apakah biaya yang rutin maupun yang tidak rutin bisa meningkatkan kepuasan pelanggan ? jawaban pelanggan adalah:

P. Tidak, kenapa karena biaya yang rutin diambil perbulan 30.000 sedangkan uang yang tidak rutin 675.000. dari uang ini semua ada untuk senek dan guru honor juga, jika ada suatu perlombaan disekolah atau maulit nabi kami harus dipungut biaya disebabkan kekurangan biaya dalam melaksanakan kegiatan, kami sebagai pelanggan mengeluh kepada pihak sekolah, dan setaf disekolah akan tetapi respon mereka kurang memuaskan, dan sewaktu kami mengikuti perlombaan ketingkat provensi kami mengetahui informasi sangat lambat satu hari sebelum berangkat diberi tau oleh pihak sekolah.”¹³¹

C. Pengolahan Data dan Pembahasan

Penelitian ini telah dilakukan di MAN Gayo Lues melakukan wawancara dengan kepala sekolah dan peserta didik/pelanggan. Penelitian ini merupakan peelitian lapangan yang bertujuan untuk

¹²⁹Observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal, 06 Juni 2020

¹³⁰ Wawancara dengan Kepala sekolah MAN Gayo Lues tanggal, 04 Juni 2020

¹³¹ Wawancara pelanggan MAN Gayo Lues tanggal, 05 Juni 2020

melihat bagaimana strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues. Maka penulis akan membahas mengenai hasil- hasil penelitian yang telah diperoleh dari lapangan sesuai dengan rumusan masalah yang ada, yaitu:

1. Bentuk/pola yang direncanakan kepek dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, dan pelanggan terhadap bentuk/pola yang direncanakan kepek dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Bentuk/pola ini jika siswa mulai tidak datang kesekolah maka kepeknya akan menjemputkekos-kosan peserta didik, dan jika ada siswa yang nakal dikelas maka mereka dinasehati oleh kepek, mempercepat kepulangan peserta didik agar tidak ketinggalan bes. Berusaha memberikan infoemasi yang cepat untuk peserta didik. Dan meningkatkan kedisiplinan pelanggan.

Strategi kepala madrasah sangat berperan penting dalam sebuah lembaga pendidikan dengan adanya strategi kepala madrasah maka semua idea dan rencana akan berjalan dengan lancar dikarenakan adanya strategi dari pihak sekolah atau kepala sekolah. Kepala madrasah di MAN Gayo Lues mempunyai strategi tersendiri. Strategi kepala madrasah atau layanan yang diberikan kepala madrasah sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil dari wawancara, dokumentasi dan observasi bahwa strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues dua strategi, yaitu strategi layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan cepat tanggap terhadap kebutuhan.

Adapun perencanaan yang dilakukan kepala sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Memjamin kualitas
- c. Menjaga iklim madrasah yang kondusif
- d. Memberikan perhatian penuh kepada karyawan dan pelanggan
- e. Cepat tanggap terhadap keluhan

2. Bentuk/pola pelaksanaan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo lues

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa bentuk/pola pelaksanaan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues, bentuk pelaksanaan yaitu jika ada siswa yang nakal maka kepek menasehati siswa, jika ada yang terlambat maka akan ditanyakan mengapa terlambat, dan jika ada siswa yang tida datang kesekolah menjenguk siswa/menjemput siswa kekos-kosan. Jika ada informasi yang terlambat mengai perlombaan yaitu memang di lembaga kita sering dikasih informasi terlambat jadi kami pihak sekolah akan terlamat memberikan informasi, kalo informasi perlombaan dari pihak pemda maka informasi lebih cepat diberitahu kepada pihak sekolah. Kalo masalah pelayanan masalah pembiayaan maulit dan yang lainya kita memang banya kekurangan dana, solusinya yaitu kita ada biaya rutin/ biaya pembangunan, kita ambil uang biaya dari biaya tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang terpenting dalam berbagai kegiatan baik kegiatan suatu lembaga sekolah maupun dalam berbisnis. dan kepuasan pelanggan merupakan tanggapan konsumen terhadap pelayanan (evaluasi) ketidak sesuia yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi lapangan bahwa strategi kepala madrasah di MAN Gayo Lues. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap pelanggan yang setia atau menjadi pelanggan yang loyal. Kepuasan pelanggan yang diberikan kepala madrasah kepada pelanggan ada dua tipe yaitu kurang memperhatikan produk, iklan pemasaran dan menjadi lebih setia atau menjadi lebih loyal. Adapun pelaksanaan yang dilakukan kepala sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan Perubahan
- b. Pelaksanaan Perusahaan
- c. Pelaksanaan Bisnis
- d. Pelaksanaan Fungsional

3. Faktor pendukung dan faktor penghambat/pola pelaksanaan kepek dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues

Setiap kegiatan tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat yang didapatkan dalam hasil wawancara dalam sebuah strategi maupun sebuah kegiatan yang dilaksanakan, adapun faktor pendukung yaitu: sarana dan prasarana. Kendalah *pertama*, letak geografis sekolah lumayan jauh dari jalan raya. *Kedua*, masalah transportasi umum jam 2 sudah menjemput siswa/siswi pulang sekolah maka dari itu siswa/siswi harus dipulangkan jam 2 siang. *Ketiga*, informasi sering diberikan terlambat jika perlombaan dibuat oleh sekolah umum maka madrasah selalu diberikan informasi terlambat. *Kempat*, sewaktu diadakan rapat maka wali siswa yang datang hanya 70% untuk menghadiri rapat disekolah padahal undang semua sudah diberikan kepada semua siswa/siswi.

Adapun faktor pendukung adalah sebagai berikut:

- a. Siswa dan wali siswa.
- b. Faktor prima atau kinerja.
- c. Adanya kerjasama stekholder untuk menjalankan program.
- d. Adanya kerjasama dengan lembaga lain.

Adapun faktor penghambat adalah sebagai berikut:

- a. Siswa dan wali siswa tidak hadir pada saat rapat diadakan hampir 70%.
- b. Letak geografis sekolah.
- c. Bus/alat transportasi.
- d. Informasi yang diberikan sering terlambat untuk perlombaan jika dari dinas umum.

Adapun solusi diatas adalah sebagai berikut:

- a. Harapannya kedepannya jika ada undangan untuk wali siswa, siswa memberikan undangan tersebut kepada wali mereka masing-masing.
- b. Harapannya kedepannya ada bus/transportasi diberikan khusus untuk sekolah madrasah agar bisa belajar dengan efektif kedepannya.
- c. Harapan kedepannya pihak dinas umum jika memberika informasi baik itu perlombaan maupun yang lainnya diberitahu kesekolah jauh-jauh hari bukan satu hari atau dua hari perlombaan mau dilaksanakan.
- d. Harapan kedepannya semoga madrasah/sekolah islamiyah lebih diperhatikan oleh pemerintah kabupaten dan dinas lembaga lainnya.

D. Analisis data Penelitian

Berdasarkan data-data yang peneliti peroleh dari lapangan dengan melakukan wawancara kepada kepala sekolah bahwa kepala

sekolah telah merencanakan bentuk/pola yang telah dijalankan oleh kepala sekolah meskipun masih ada kekurangan dan kesalahan dalam mengaplikasikan.

Bentuk/strategi kepek sekolah sangat memuaskan bagi peserta didik yang lagi menikmati produk dan layanan sekolah, sebagaimana yang diterapkan dalam visi misi sekolah MAN Gayo Lues seperti terbentuknya pribadi muslim yang berakhlakul karimah. Dengan adanya strategi yang sudah diterapkan kepalasekolah, tingkah laku peserta didik semakin hari semakin membaik seperti dalam visi misi yang tertulis.

Dengan hal ini kepala sekolah sangat tegas dalam menerapkan strategi terhadap peserta didik, oleh karna itu peserta didik akan terbiasa dengan hal-hal yang baik misal saling sapa satu sama lain, memberi salam ketika berjumpa dengan sesama peserta didik, baik itu dengan guru, kepala sekolah, bertanggung jawab, lebih disiplin, rajin membaca, soholat duha berjamaah, mentoring semakin lama semakin membaik atau lebih disiplin, orang tua peserta didik juga mendukung strategi kepala sekolah maka wali peserta didik semakin percaya dan yakin bahwasanya kedepannya akan lebih mandiri dan berakhlak yang baik, dikenal oleh banyak masyarakat baik masyarakat luar maupun masyarakat setempat.

Adapun perencanaan yang dilakukan kepala sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Memjamin kualitas
- c. Menjaga iklim madrasah yang kondusif
- d. Memberikan perhatian penuh kepada karyawan dan pelanggan

e. Cepat tanggap terhadap keluhan

Perencanaan diatas sesuai dengan teori dalam buku Jamal Ma'mur yang berjudul tips Aplikasi Manajemen Madrasah yang Mengatakan Bahwa: Perencanaan Strategi Kepala Madrasah dalam Persepektif Kepuasan Pelanggan Agar Pelanggan merasa Puas yaitu layanan harus sesuai dengan yang dijanjikan, mampu menjamin kualitas, iklim madrasah yang kondusif, memberikan perhatian yang penuh kepada karyawan dan pelanggan, dan cepat tanggap terhadap keluhan. Ada juga pelanggan yang merasakan pihak kepala sekolah tidak cepat tanggap terhadap keluhan dari pelanggan tersebut sehingga pelanggan merasa kecewa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan yang dilakukan kepala sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan Perubahan
- b. Pelaksanaan Perusahaan
- c. Pelaksanaan Bisnis
- d. Pelaksanaan Fungsional

Pelaksanaan diatas dapat kita lihat adanya perubahan, perusahaan, bisnis, dan fungsional hal ini sesuai dengan teori buku Husain Umar, berjudul Desain Penelitian Manajemen Strategik, walaupun ada perubahan dalam pelaksanaan tetapi pelanggan masih kurang dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Yang mana dijelaskan strategi pelaksanaan kepala madrasah adalah Strategi pelaksanaan kepala madrasah sebagai berikut.

- a. Strategi pelaksanaan perubahan

Strategi pelaksanaan perubahan adalah yang terkait dengan respon masyarakat. Menurut konsep ini masyarakat adalah kelompok yang sulit dikontrol dan dikendalikan . oleh karena itu, perlu ada

pelaksanaan khusus untuk merespon dan mengendalikan masyarakat secara efektif. Dalam strategi pelaksanaan perubahan terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar. Interaksi itu dilakukan dalam rangka mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya bagi organisasi disuatu lembaga baik itu lembaga pendidikan maupun lembaga yang lainnya. Dalam praktiknya, hal ini menekankan pada upaya menyakinkan masyarakat bahwa organisasi bersungguh-sungguh mempertimbangkan dan memberi pelayanan terhadap pelanggan dan kebutuhan masyarakat.

b. Strategi pelaksanaan perusahaan

Strategi pelaksanaan ini yang dimaksudkan untuk mengefektifkan langkah pencapaian misi utama organisasi. Langkah awal adalah mencari jawaban yang benar, tentang misi utama dan rencana besar organisasi. Pemimpin dan pengambilan keputusan lembaga harus mampu memberikan jawaban yang benar, karena jika jawaban itu salah akan berpengaruh besar terhadap strategi pelaksanaan lainnya dalam organisasi. Para pengambilan keputusan bekerja keras bagaimana misi itu dapat dijalankan. Ini merupakan keputusan-keputusan strategi pelaksanaan dan perencanaan yang harus ditelaah secara cermat dan mendalam.

c. Strategi pelaksanaan bisnis

Pada level ini diarahkan pada usaha merebut pangsa pasar. Bagaimana strategi kepala madrasah dalam menciptakan strategi pelaksanaan pencitraan sehingga akan menarik perhatian dan simpati pangsa pasar. Semua dilakukan untuk memperoleh keunggulan dan penguasaan pasar.

d. Strategi pelaksanaan fungsional

Merupakan strategi pendukung untuk memperkuat terlaksananya strategi pelaksanaan yang lain. Ada tiga jenis strategi pelaksanaan fungsional yaitu: (a) strategi pelaksanaan ekonomi, merupakan pelaksanaan untuk menghidupkan fungsi-fungsi organisasi sehingga tumbuh menjadi satu kesatuan ekonomi yang sehat dan berdaya saing, (b) strategi pelaksanaan manajemen, dimaksud untuk mengembangkan fungsi-fungsi perencanaan, organisasi, implementasi, mengendalikan, terbuka, berkomunikasi, pengambilan keputusan, dan mengintegrasikan. (c) strategi pelaksanaan isu strategis, dimaksud untuk melakukan control lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui yang selalu berubah.

Dari hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa strategi pelaksanaan yang digunakan oleh kepala madrasah ada pelanggan yang merasa puas dan ada juga pelanggan yang merasa tidak puas dengan adanya perubahan yang dilakukan oleh kepala madrasah.

Adapun faktor pendukung adalah sebagai berikut:

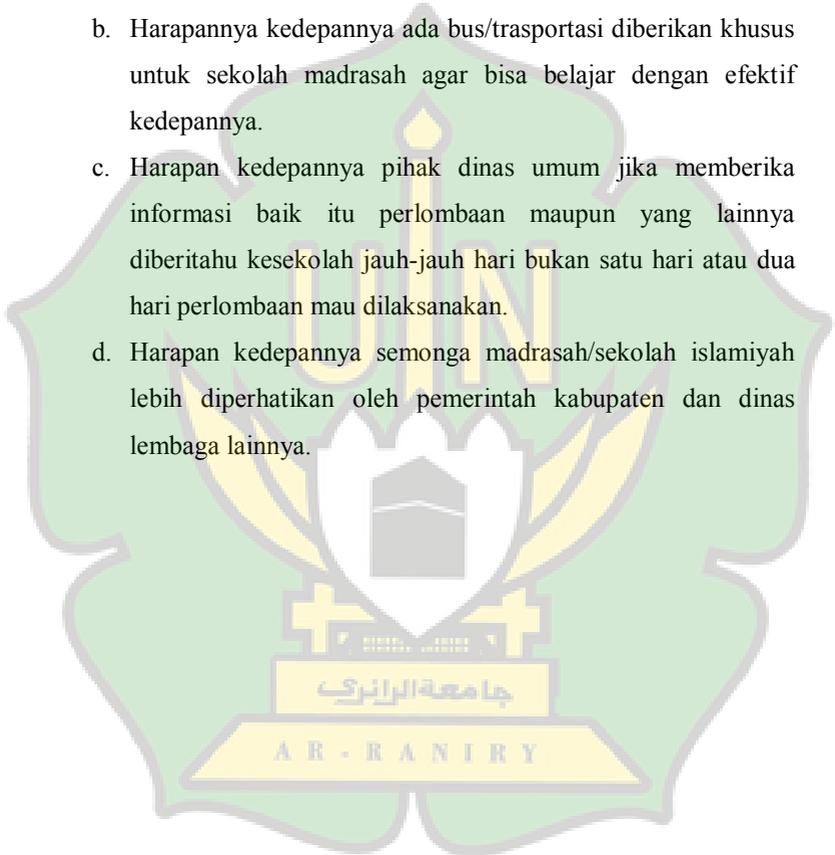
- a. Siswa dan wali siswa.
- b. Faktor prima atau kinerja.
- c. Adanya kerjasama stekholder untuk menjalankan program.
- d. Adanya kerjasama dengan lembaga lain.

Adapun faktor penghambat adalah sebagai berikut:

- a. Siswa dan wali siswa tidak hadir pada saat rapat diadakan hampir 70%.
- b. Letak geografis sekolah.
- c. Bus/alat transportasi.
- d. Informasi yang diberikan sering terlambat untuk perlombaan jika dari dinas umum.

Adapun solusi diatas adalah sebagai berikut:

- a. Harapannya kedepannya jika ada undangan untuk wali siswa, siswa memberikan undangan tersebut kepada wali mereka masing-masing.
- b. Harapannya kedepannya ada bus/trasportasi diberikan khusus untuk sekolah madrasah agar bisa belajar dengan efektif kedepannya.
- c. Harapan kedepannya pihak dinas umum jika memberika informasi baik itu perlombaan maupun yang lainnya diberitahu kesekolah jauh-jauh hari bukan satu hari atau dua hari perlombaan mau dilaksanakan.
- d. Harapan kedepannya semonga madrasah/sekolah islamiyah lebih diperhatikan oleh pemerintah kabupaten dan dinas lembaga lainnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat ditarik dari beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk/pola yang direncanakan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues, *sebagai berikut* : (a) memastikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan; (b) menjamin kualitas; (c) menjaga iklim madrasah yang kondusif; (d) memberikan perhatian penuh kepada karyawan dan pelanggan; (e) cepat tanggap terhadap keluhan. Meskipun dalam perencanaan ini masih ada pelanggan yang merasa tidak puas dalam pelayanan dan perhatian yang diberikan kepala sekolah tersebut.
2. Bentuk/pola pelaksanaan dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues *sebagai berikut*: (a) Pelaksanaan Perubahan; (b) Pelaksanaan Perusahaan; (c) Pelaksanaan Bisnis; (d) Pelaksanaan Fungsional.
3. Faktor pendukung dan penghambat/pola pelaksanaan kepala sekolah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues *sebagai berikut*: (a) siswa dan wali siswa; (b) faktor prima atau kinerja; (c) adanya kerjasama stekholder untuk menjalankan program; (d) adanya kerjasama dengan lembaga lain. Adapun faktor penghambat *adalah sebagai berikut*: (a) siswa dan wali siswa tidak hadir pada saat rapat diadakan hampir 70%; (b) letak geografis sekolah; (c) hus/alat transportasi; (d) informasi yang diberikan sering terlambat untuk perlombaan jika dari dinas

umum. Solusi diatas *adalah sebagai berikut*: (a) harapannya kedepannya jika ada undangan untuk wali siswa, siswa memberikan undangan tersebut kepada wali mereka masing-masing; (b) harapannya kedepannya ada bus/trasportasi diberikan khusus untuk sekolah madrasah agar bisa belajar dengan efektif kedepannya; (c) harapan kedepannya pihak dinas umum jika memberika informasi baik itu perlombaan maupun yang lainnya diberitahu kesekolah jauh-jauh hari bukan satu hari atau dua hari perlombaan mau dilaksanakan; (d) harapan kedepannya semonga madrasah/sekolah islamiyah lebih diperhatikan oleh pemerintah kabupaten dan dinas lembaga lainnya.

B. Saran

1. Kepala Madrasah MAN Gayo Lues harus selalu mempertahankan strategi yang telah dibuat, selalu memperbaiki produk yang lama jika ada kekurangan agar kedepannya produk yang direncanakan bisa berjalan dengan efektif dan efisien dan strategi pelayanan yang bagus dipertahankan agar kedepannya pelanggan sekolah merasa lebih puas lagi dengan pelayanan yang diberikan.
2. Untuk peneliti selanjutnya harap memeriksa item-item instrument penelitian untuk memaksimalkan hasil penelitian yang melakukan penelitian serupa hendaknya menggunakan referensi-referensi primer, sehingga dapat dihasilkan karya ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adaya Barata. 2003 . *dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta
- Dedi Mulyasana. 2011. Pendidikan Bermutu dan berdaya saing, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Dewi aryani dkk,2010. *Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*, vol. 17
- Fandy Tjiptono. 2008. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: ANDI OFFSET, cet II,
- Faisal Afif. 2015 . *Strategi Menurut Para Ahli*, Bandung Angkasa
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* Yogyakarta: Andi Offset
- Husain Usman. 2006 . *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta; Bumi Aksa,
- Hendiyat Soepto, dan Wasty Soemanto. 1988. *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan, Jakarta ; Bina aksara*
- Jamal Ma'mur. 2012. *Tips Aplikasi Manajemen Madrasah*, Yogyakarta : Diva Press
- Kusuma. 2010. *Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Frekuensi Kehadiran* Jakrta, Galia Indonesia
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2017. Jakarta: Balai Pustaka
- Kurniawan. 2007. *Manajemen Strategi TerapanPperusahaan dan Bisnis*, Yogyakarta: Publisher, cet.I,
- Linda Sri Rambe. 2018. *Strategi Kepemimpinana Madrasah dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran*, yogyakarta
- Lexy J. Moeleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja ROsdaKarya,
- M. burhan Bungin. 2007. *Penelitian kualitatif, Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Linnya*, Jakarta; Pustaka Grafika,
- Mulyasa. 2005. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, dalam Konteks Meyukseskan MBS dan KBK*, Bandung; Remaja Rosdakarya,

- Muhaimin. 2012. *Manajemen Pendidikan Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan sekolah / Madrasah*, Jakarta: Kencana Prenanda Media Group
- Nanang Fattah. 2000. *Konsep Manajemen Berbasis Madrasah*, Bandung; Remaja Rosdakarya,
- Observasi dan hasil wawan cara dari MAN Gayo Lues, 02-06 Juni 2020
- Philip Kotler. 2012 *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga,
- Permendiknas . 2016. *Nomor 13 tahun 2007, Tentang Setandar Kepala Sekolah / Madrasah* Jakarta : Panca Bhakti
- Pator, olson, Agatha Reni Ambarwati. 2009. *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*, Yogyakarta
- Suyitno. 2018. *Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Prestasi Pelajar siswa*, bangdung
- Sulistiyorini, 2006. *Manajemen Pendidikan Islam*, Surabaya; Elkaf
- Saifudin, Linda sri rambe. 2014. *Manajemen Kepengawasan Kependidikan*, Bandung: Ciptapustaka Media
- Saifudin, Linda Sri Rambe. 2014. *Manajemen Kepengawasan Kependidikan*, Bandung: Cipta Pustaka Media,
- Soimantul Ula. 2013. *Buku Pintar Teori -Teori Manajemen Pendidikan Efektif* Yogyakarta ; Barlian
- Sirhan Fikri, wahyu Wiyani, Agus Suandaru. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, Bianis dan Manajemen, Volume 3, Universitas ; Malang,
- Sirhan Fikri, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Maha siswa*, Bisnis dan Manajemen, Volume 3, Universitas: Malang,
- Sumayyah. 2017. *Strategi Kepala Madrasah dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan*, Darusalam; Banda aceh,
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta,

- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Salim dan Syahrums. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Cipta Pustaka Media, cet, 6,
- Tjiptono, dalam jurnal Agatha Rani Ambarwati. 2009. *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*, Yogyakarta:
- Tjiptono Agatha Rani Ambarwati. 2009. *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*, Yogyakarta
- Tantri Yanuar Rahmat Syah. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas diModerisasi Harga*, Ekonomi , Volume 8, Kebon jeruk ; Jakarta
- UU NO. 20 . 2012. *tentang Sistem Pendidikan Nasional PP NO.19 tentang Standar Nasional Pendidikan.dalam buku manajemen Pendidikan Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah /Madrasah*, Jakarta :Kencana Prendana group;
- Wina Senjaya. 2008. *Strategi Pembelajaran Brorentasi Standar Proses Pendidikan*, Jakarta: Kencana
- Wawancara pelanggan MAN Gayo Lues
- Wawancara Kepala Madrasah MAN Gayo Lues
- Yetty Sarjono. 2013. *“Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Peserta Didik*. Yogyakarta:
- Yulmawati. 2016. *Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidika*, Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan, Volume 1, Sungayang,

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : B-5545/Un.08/FTK/KP.07.6/06/2020

TENTANG:
PENYEMPURNAAN SURAT KEPUTUSAN DEKAN NOMOR: Un.07/FTK/PP.00.9/1636/2015
TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi n tersebut yang dinugkan dalam Surat Keputusan Dekan
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Penindakan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 27 September 2019
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan :
PERTAMA : Mencabut keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Nomor B-15982/Un.08/FTK/KP.07.6/11/2019 tanggal 06 November 2019 tentang pengangkatan pembimbing skripsi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.
- KEDUA : Menunjuk Saudara:
1. Muamzul Fikri sebagai Pembimbing Pertama
2. Ainul Mardhiah sebagai Pembimbing Kedua
- untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Melati
- NIM : 160 206 004
- Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
- Judul Skripsi : Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan di MAN Gayo Lues.
- KETIGA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh .
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Ganjil tahun Akademik 2020/2021
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dinikmati dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

Banda Aceh, 15 Juni 2020

An. Rektor
Dekan


Muslim Razali



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-5568/Un.08/FTK.1/TL.00/06/2020
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
MAN Gayo Lues

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UTN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Melati / 160206004**
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam
Alamat sekarang : Gampong Kopelma Darussalam Syiah Kuala Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan di MAN Gayo Lues***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 16 Juni 2020

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 16 Mei 2021

M. Chalis, M.Ag.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GAYO LUES
MADRASAH ALIYAH NEGERI GAYO LUES
Desa Gustanussalam-Blangkejeren
Telp : (0642) 21488 NSM : 311110306030

Nomor : B- 337/Ma.01.16.6/PP.00.6/ 06 / 2020
Lampiran :-
Hal : Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Nomor : B-5568/Un.08/ FTK.00/06/2020 perihal pada pokok surat, dengan ini kami menyatakan bahwa :

Nama : Melati
NIM : 160206004
Prodi/ Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam

Benar bahwa yang namanya tersebut diatas sudah melaksanakan penelitian di MAN Gayo Lues, sejak tanggal 02 s.d 06 Juni 2020, dengan judul sekripsi * **Strategi Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kepuasan Peleangan di MAN Gayo Lues**

Demikian Surat ini kami buat dengan sebenarnya , agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya,atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Blangkejeren, 20 Juni 2020



Alisa Putra, M.Pd

hp.196603311999051001

		Mampu menjamin kualitas	Menurut bapak, Apakah strategi kepala madrasah itu sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?	Menurut saudara apakah strategi kepala madrasah itu sangat penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan?
		Iklim madrasah yang kondusif	Menurut bapak, apakah ada keluhan dari peserta didik (pelanggan) jika ada bagaimana cara atau strategi bapak dalam mengahapinya?	Menurut saudara, apakah ada keluhan dari saudara jika ada bagaimana cara atau strategi kepek dalam menghadapinya?
		Memberikan perhatian yang penuh kepada karyawan dan peserta didik (pelanggan)	Menurut bapak, bagaimana strategi penanganan keluhan pelanggan yang efektif?	Menurut saudara bagaimana strategi penanganan keluhan saudara yang efektif?
		Cepat tanggap terhadap kebutuhan	Menurut bapak, jika ada keluhan dari pelanggan, bagaimana caramengatasinya?	Menurut saudara, jika ada keluhan dari saudara, bagaimana cara kepala sekolah dalam mengatasinya?

2.	Strategi kepala madrasah dalam peningkatan kepuasan pelanggan di MAN Gayo Lues?	Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal	Menurut bapak, bagaimanakah yang dikatakan pelanggan yang lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal ?	Menurut saudara, bagaimanakah pelayanan yang saudara terima dari madrasah tersebut, dan apakah saudara sudah menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal?
		Pelanggan lebih banyak jika suatu lembaga memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada	Menurut bapak, bagaimanakah cara atau strategi bapak supaya produk atau jasa yang baru dan menyempurnakan produk yang ada agar suatu lembaga lebih dikenal oleh masyarakat?	Menurut saudara, selama ini apakah sekolah memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada agar saudara-saudara merasa puas dengan produk dan jasa mereka?
		Memberikan komentar yang menguntungkan tentang produk suatu lembaga atau madrasah	Menurut bapak, komentar yang bagaimanakah yang bisa menguntungkan bagi produk madrasah?	Menurut saudara, apakah selama ini kepala sekolah memberikan komentar yang menguntungkan bagi produk madrasah agar pelanggan (peserta didik) merasa puas dengan produk atau jasa tersebut ?
		Kurang memperhatikan produk dan iklan pemasaran	Menurut bapak, apakah selama ini produk dan iklan pemasaran madrasah sudah sesuai dengan yang distrategikan agar pelanggan merasa puas dalam menerima produk dari suatu lembaga?	Menurut saudara, apakah selama ini produk dan iklan pemasaran bisa meningkatkan kepuasan pelanggan atau saudara-saudara menerima produk yang diberikan oleh lembaga madrasah?

	Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada suatu lembaga atau madrasah	Menurut bapak, apakah selama ini ide tau strategi yang bapak buat, sudah berjalan dengan efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?	Menurut saudara, apakah selama ini strategi atau ide-ide kepala sekolah sudah memuaskan pelanggan secara efektif dan efisien ?
	Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin	Menurut bapak, apakah strategi biaya yang rutin maupun yang tidak rutin dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di madrasah?	Menurut saudara, apakah strategi biaya yang rutin maupun tidak rutin dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

Meyetujui

Banda Aceh, 29 April 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Mumtazul Fikri, M.A

Ainul Mardhiah, MA.Pd

NIP. 198205302009011007

NIP. 197510122007102001



Photo Hasil Wawancara



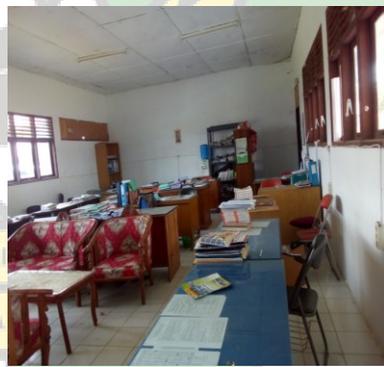
Gambar 1. Ruang Kepala Sekolah



Gambar 3. Perpustakaan



Gambar 2. Ruang Kelas



Gambar 4. Ruang Guru



Gambar 5 keadaan sekolah



Gambar 7. Wawancara dengan peserta didik



Gambar 6. Keadaan Ruang Leb Komputer



Gambar 8. Wawancara dengan peserta didik



Gambar 9. Wawancara dengan peserta didik



Gambar 11 wawancara dengan peserta didik



Gambar 10 wawancara dengan peserta didik



Gambar 12. Wawancara dengan peserta didik



Gambar 13. Wawancara dengan peserta didik



Gambar 15. Wawancara bersama kepala sekolah



Gambar 14. Wawancara dengan peserta didik



Gambar 16. Wawancara bersama kepala sekolah