

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM
PENCAPAIAN KEPUASAN PELANGGAN DI DAYAH
RUHUL ISLAM ANAK BANGSA ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

SUMAYYAH

NIM : 271 324 746

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



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2017/2018**

STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM PENCAPAIAN
KEPUASAN PELANGGAN DI DAYAH RUHUL ISLAM ANAK BANGSA,
ACEH BESAR

SKRIPSI

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

Oleh

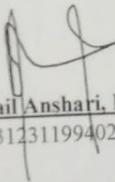
SUMAYYAH

NIM. 271 324 746

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam

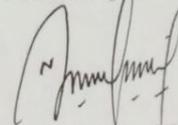
Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Dr. Ismail Anshari, MA
NIP. 196312311994021002

Pembimbing II,



Nurussalami, S.Ag., M.Pd
NIP. 197902162014112001

**STRATEGI KEPALA MADRASAH DALAM PENCAPAIAN
KEPUASAN PELANGGAN DI DAYAH RUHUL ISLAM
ANAK BANGSA ACEH BESAR**

SKRIPSI

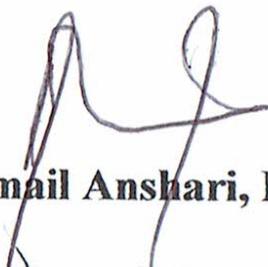
**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas
Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima sebagai Salah Satu Beban Program Sarjana S1
dalam Ilmu Pendidikan Islam**

Pada Hari/Tanggal:

Kamis, 18 Januari 2018 M
01 Jumadil Awal 1439 H

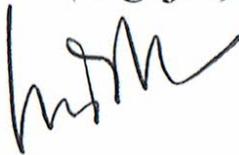
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



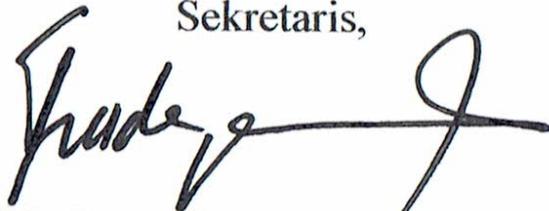
Dr. Ismail Anshari, MA

Penguji I,



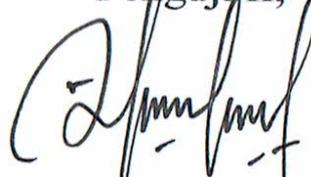
Lailatussaadah, M.Pd

Sekretaris,



Mohd. Fadhil Ismail, S.Pd.I., M.Ag

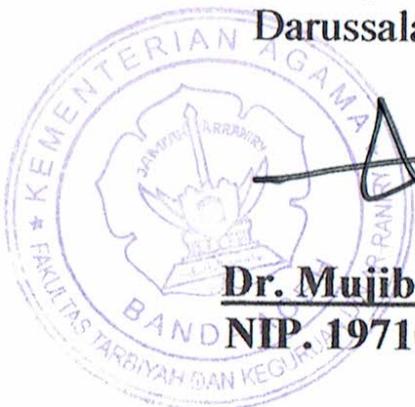
Penguji II,



Nurussalami, S.Ag., M.Pd

Mengetahui,

✓ Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry ✓
Darussalam Banda Aceh



Dr. Mujiburrahman, M.Ag
NIP. 197109082001121001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Sumayyah
NIM : 271324746
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
**Strategi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan Di
Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa, Aceh Besar**
adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan
sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya
menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 07 Desember 2017

Yang menyatakan



(SUMAYYAH)

NIM: 271324746

ABSTRAK

Nama : Sumayyah
NIM : 271 324 746
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Strategi Kepala Madrasah dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan di Dayah Ruhul Islam, Aceh Besar
Tebal Halaman : 92 Halaman
Tanggal Sidang : 18 Januari 2018
Pembimbing I : Dr. Ismail Anshari, MA
Pembimbing II : Nurussalami, S.Ag., M.Pd
Kata Kunci : Strategi, Kepala Madrasah, Kepuasan Pelanggan

Mutu suatu produk adalah tergantung dari tingkat kepuasan pelanggan di dalam menggunakan produk tersebut. Bermutu atau tidaknya lembaga pendidikan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya masyarakat yang menjadi konsumen lembaga pendidikan itu. Untuk mewujudkan pendidikan yang dapat memuaskan pelanggan eksternal maka kepala madrasah terlebih dahulu harus memuaskan pelanggan internalnya. Para personil pelanggan internal merupakan pihak penentu dalam mewujudkan madrasah yang bermutu. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengetahui *pertama* bagaimana upaya yang telah dilakukan oleh kepala madrasah dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa, *kedua* apa saja kendala yang ditemui oleh kepala madrasah dalam pencapaian harapan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, kepala tata usaha, dua orang staff tata usaha dan dua orang guru. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, kemudian data tersebut dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : *Pertama*, Untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan, kepala madrasah mengadakan rapat tahunan, dan jika ada kebutuhan mendesak maka akan di sesuaikan dengan dana yang tersedia, selain itu kepala madrasah merespon dengan cepat harapan dan kebutuhan guru juga pegawai, dan tidak lupa untuk memberikan pelatihan ataupun pembinaan guna menambah wawasan yang telah dimiliki oleh guru dan pegawai, kerjasama yang baik serta memberikan arahan juga *reward* salah satunya melalui program umrah kepada guru dan pegawai adalah hal yang sering dilakukan oleh kepala madrasah untuk memotivasi guru dalam meningkatkan pelayanan kepada siswa. *Kedua*, kendala yang ditemui adalah kurangnya pengawasan dari guru dan pegawai terhadap fasilitas yang ada sehingga terjadi kehilangan beberapa fasilitas pendidikan dan juga tidak terduganya beberapa alat pembelajaran yang dibutuhkan dan menunggu dana yang tersedia untuk direalisasikan.

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah swt, yang senantiasa telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada umat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Salawat beriringkan salam kita sanjung dan sajikan kepangkuan Nabi Besar Muhammad saw beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian yang karena beliaulah kita dapat merasakan betapa bermaknanya dan betapa sejuaknya alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Adapun judul skripsi ini, yaitu: **“Strategi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar”** Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi beban studi guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry beserta seluruh civitas akademika Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.

2. Bapak Dr. Basidin Mizal, M.Pd selaku ketua prodi MPI dan staf prodi serta para dosen yang telah mendidik, memberi bimbingan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ismail Anshari, MA. Selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran serta tenaga dalam memberikan bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Nurussalami, S.Ag., M.Pd selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, saran dan mengarahkan penulis selama ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa, bapak dan ibu dewan guru serta staf Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa yang telah membantu penelitian serta memberikan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibunda dan ayahanda tercinta, serta segenap keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan do'a sehingga dapat tercapai dan terselesaikan skripsi ini.
7. Imamku Zikrillah Syahrul, yang tak pernah lelah memberikan arahan dan motivasi serta mengorbankan banyak hal agar selesainya skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terbaik Yusmanila, Laili Fajri, Ovi Aswita, Yunita dan Mira yang selalu menyemangati dan mengingatkan agar skripsi ini segera selesai.
9. Sahabat terkasih Mulia Wati, Nur Afni, Dewi Yunita, Rafsanjani dan Raja Iqbal yang selalu peduli dan memotivasi agar dapat wisuda di tahun dan bulan yang sama.

10. Semua teman-teman seperjuangan angkatan 2013 prodi MPI yang telah bekerjasama dalam menempuh dunia pendidikan dan saling memberi motivasi dalam penulisan skripsi ini. Mudah-mudahan atas partisipasi dan motivasi yang sudah diberikan sehingga menjadi amal kebaikan dan mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu penulis. Oleh karena itu penulis harapkan kritikan dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang, dan demi berkembangnya ilmu pengetahuan kearah yang lebih baik lagi. Dengan harapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banda Aceh, 07 Desember 2017

Penulis

Sumayyah

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Kepala Madrasah

1. Pengertian Kepala Madrasah	10
2. Peran Kepala Madrasah	11
3. Tugas Dan Fungsi Kepala Madrasah.....	24
4. Strategi Kepala Madrasah.....	27
5. Strategi Kepala Madrasah Dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan	28

B. Kepuasan Pelanggan

1. Identifikasi Pelanggan.....	30
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	34
3. Harapan Pelanggan	36
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	39
5. Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Lembaga Pendidikan Islam.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Subjek Penelitian	46
D. Instrumen Pengumpulan Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Tehnik Analisis Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
B. Hasil penelitian	65
C. Pembahasan hasil penelitian	78
1. Upaya Kepala Madrasah Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar	79
2. Kendala Yang Dihadapi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.....	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	88
-----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	91
---	-----------

LAMPIRAN.....	92
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 : Keadaan Fisik Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa 58

TABEL 4.2 : Keadaan Siswa Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa..... 59

TABEL 4.3 : Bagian Pengajaran Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa 60

TABEL 4.4 : Keadaan Sarana Prasarana Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa 63

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry
- LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Madrasah
- LAMPIRAN 4 : Daftar Wawancara Dengan Kepala Madrasah
- LAMPIRAN 5 : Daftar Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha
- LAMPIRAN 6 : Daftar Wawancara Dengan Staf Tata Usaha
- LAMPIRAN 7 : Daftar Wawancara Dengan Guru
- LAMPIRAN 8 : Dokumen Penelitian
- LAMPIRAN 9 : Daftar Riwayat Hidup Penulis

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan bagi manusia merupakan kebutuhan primer atau mutlak yang harus di penuhi sepanjang hayat. Tanpa pendidikan sama sekali mustahil suatu kelompok manusia dapat hidup berkembang dengan cita-cita untuk maju, sejahtera dan bahagia, menurut konsep pandangan hidupnya. Pendidikan juga dipandang dalam sistem kehidupan sosial disebabkan di dalamnya berkumpul manusia yang saling berinteraksi dengan lingkungan baik lingkungan keluarga maupun lingkungan masyarakat.

Dalam suatu lembaga pendidikan, kepala madrasah memiliki peran yang sangat menentukan bagi maju mundurnya sebuah lembaga pendidikan, melihat dari bervariasinya kebutuhan siswa akan belajar, beragamnya kebutuhan guru dan staf lain dalam pengembangan profesinya, berbedanya lingkungan madrasah satu dengan lainnya dan ditambah dengan harapan orang tua/masyarakat akan pendidikan yang bermutu bagi anak dan tuntutan dunia usaha untuk memperoleh tenaga bermutu, berdampak kepada kepala madrasah harus mampu merespon dan mengapresiasi kondisi tersebut di dalam proses pengambilan keputusan.

Secara operasional, kepemimpinan berfungsi dalam upaya menggerakkan bawahan agar mau berbuat sesuatu guna menyukseskan program-program kerja yang telah dirumuskan sebelumnya. Kepemimpinan kepala madrasah adalah kemampuan

yang dimiliki oleh kepala madrasah untuk memberikan pengaruh kepada orang lain melalui interaksi individu dan kelompok sebagai wujud kerjasama di dalam lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.¹

Maju tidaknya suatu lembaga pendidikan, amat sangat tergantung kepada keahlian pengelolanya untuk dapat menjaga mutu sehingga kepercayaan masyarakat selaku konsumen pendidikan tidak dapat dipalingkan lagi. Kondisi tersebut dapat terjadi apabila masyarakat selaku konsumen atau pelanggan lembaga pendidikan Islam merasa terpuaskan dengan apa yang ditawarkan oleh pengelola lembaga pendidikan Islam. Kepuasan pelanggan akan lembaga pendidikan merupakan suatu keniscayaan untuk menuju sebuah lembaga pendidikan yang handal dan dapat eksis di tengah-tengah persaingan yang semakin global.

Manajemen mutu terpadu disesuaikan dengan sifat dasar madrasah sebagai organisasi jasa kemanusiaan melalui pengembangan pembelajaran yang berkualitas, untuk melahirkan lulusan yang sesuai dengan harapan orang tua, masyarakat dan pelanggan pendidikan lainnya. Maka dalam hal ini mutu pendidikan dipahami suatu proses yang melibatkan pemusatan pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai dan pengurangan pekerjaan tersisa dan pengerjaan kembali.

Menurut Bounds, manajemen mutu terpadu adalah sistem manajemen yang terfokus kepada orang, bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan dan kepuasan pelanggan. Manajemen mutu terpadu juga dapat diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah

¹ Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Mutu Sekolah*, (Jakarta : Ar-Ruzz Media), h. 237

holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Selain itu manajemen mutu terpadu juga didefinisikan sebagai sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.²

Dalam konsep pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat menghasilkan keluaran, baik pelayanan dan lulusan yang sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan (pasar) nya. Mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Dalam pengertian ini, maka yang dikatakan madrasah bermutu adalah madrasah yang dapat memuaskan pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal. Mutu suatu produk adalah tergantung dari tingkat kepuasan pelanggan di dalam menggunakan produk tersebut. Bila dihubungkan dengan lembaga pendidikan Islam, maka bermutu atau tidaknya lembaga pendidikan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya masyarakat yang menjadi konsumen lembaga pendidikan itu.

Sangatlah mustahil kita memberikan kepuasan pada pelanggan eksternal jika pelanggan internal kita tidak terpuaskan. Sehingga sangatlah penting bagi setiap proses memahami siapa dan apa yang diinginkan pelanggan mereka. Pelanggan lembaga pendidikan madrasah terdiri dari pelanggan eksternal dan internal. Pelanggan eksternal utama madrasah adalah siswa dan sekaligus sebagai input utama (main input) yang akan diproses menjadi lulusan. Pelanggan eksternal kedua dan seterusnya adalah orang tua, dunia usaha, pemerintah dan pendidikan lebih lanjut.

² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta : Andi, 2001), h. 4.

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa madrasah yang bermutu adalah madrasah yang dapat memenuhi atau melebihi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggannya.

Untuk mewujudkan pendidikan yang dapat memuaskan pelanggan eksternal maka kepala madrasah terlebih dahulu harus memuaskan pelanggan internalnya, yaitu para guru, pustakawan, laboran, tenaga administrasi, tenaga keamanan dan tenaga kebersihan. Para personil yang merupakan pelanggan internal inilah merupakan pihak penentu dalam mewujudkan madrasah yang bermutu. Kepuasan pelanggan internal madrasah pada dasarnya adalah jika mereka dapat bekerja atau menjalankan tugas dengan dukungan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, mendapatkan kompensasi yang layak atas kinerja yang telah diberikan, baik dalam bentuk finansial, material maupun non material serta kesejahteraan secara luas.

Sebagai wujud atau bukti adanya kepuasan pelanggan internal madrasah adalah para guru, tenaga administrasi, pustakawan, laboran, tenaga kebersihan dan keamanan menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, sesuai sistem, prosedur dan tata kerja yang telah ditentukan. Dengan adanya kepuasan pelanggan internal ini diharapkan mereka dapat mewujudkan kepuasan terhadap pelanggan eksternal madrasah.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar didapatkan fakta bahwa Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa adalah salah satu Dayah juga madrasah di Aceh yang telah terakreditasi A⁺ dan dibalik pencapaian tersebut pastilah ada strategi tertentu dari kepala madrasah untuk

meningkatkan kualitas pendidikan baik melalui pelatihan guru-guru yang rutin diadakan di Madrasah, ataupun dalam pemenuhan sarana dan prasarana juga dalam memenuhi harapan-harapan pelanggan lainnya karena dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mendaftarkan anaknya ke Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar yang terus bertambah setiap tahunnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti **Strategi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana upaya kepala madrasah dalam memberikan kepuasan pelanggan yang terdapat di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi kepala madrasah dalam pencapaian harapan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini ialah :

1. Mengetahui strategi kepala madrasah dalam memberdayakan Sumber Daya Manusia yang ada di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.

2. Hambatan yang ditemui kepala Madrasah dalam memenuhi harapan pelanggan pendidikan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis
 - a. Sebagai bahan acuan untuk lebih meningkatkan *grade* madrasah melalui pemenuhan harapan-harapan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.
 - b. Sebagai motivator bagi Kepala Madrasah untuk dapat mengapresiasi harapan-harapan pelanggan pendidikan.
2. Secara teoritis
 - a. Sebagai tugas dan persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana
 - b. Untuk menambah pengetahuan dalam bidang pendidikan.
 - c. Terciptanya komunikasi yang efektif antara kepala madrasah, guru, siswa maupun *stakeholder* dalam menyampaikan harapan-harapannya untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan di madrasah .

E. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi ini peneliti perlu memberikan beberapa penjelasan yang terdapat dalam judul skripsi ini. Adapun istilah-istilah yang perlu peneliti jelaskan adalah sebagai berikut :

1. Kepala Madrasah

Kepala madrasah adalah guru yang mendapatkan tugas tambahan sebagai kepala madrasah, mempunyai kemampuan untuk memimpin segala sumber daya yang ada di suatu madrasah, sehingga dapat di daya gunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama.³

Dan sebagaimana juga dikemukakan dalam pasal 12 ayat 1 PP 28 tahun 1990 bahwa: “kepala madrasah bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pendidikan, administrasi madrasah, pembinaan tenaga kependidikan lainnya, dan pendayagunaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana.”⁴

Kepala madrasah merupakan pemimpin pendidikan tingkat satuan pendidikan, yang harus bertanggung jawab terhadap maju mundurnya madrasah yang di pimpinnya. Sebagaimana yang telah dipaparkan, dalam skripsi ini dimaksudkan 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 dengan baik dengan para pelanggan pendidikan di Madrasah.

³ Jamal Ma'mur Asmani, *Tips menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Yogyakarta : Diva Press, 2012), h.16.

⁴ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung : Remaja Rosdakarya), 2005, h. 25.

Dengan munculnya harapan-harapan dari kalangan guru, siswa, staf administrasi, pemerintah, dan masyarakat diharapkan kepala madrasah dapat melaksanakan tugas kepemimpinannya dengan seefektif mungkin untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan yang diemban dalam mengoperasikan madrasah agar lebih bermutu.

2. Kepuasan Pelanggan

Dalam *Total Quality Manajemen*, baik konsumen internal maupun 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 atau jasa.

Pendidikan adalah pelayanan jasa. Madrasah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya.⁵ Pelanggan madrasah meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal madrasah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite madrasah. Pelanggan internal madrasah adalah siswa, guru, dan staf tata usaha. Dalam arti lain madrasah mempunyai pelanggan primer, sekunder dan tersier. Pelanggan primer madrasah adalah siswa, pelanggan sekunder madrasah adalah orangtua siswa, pelanggan tersier adalah pemerintah dan masyarakat.⁶

⁵ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 464.

⁶ S. Soimatul Ula, *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif* (Yogyakarta: Berlian, 2013), h. 46.

Kebutuhan pelanggan di usahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan sama dengan nilai yang di berikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai yang di berikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Intinya adalah semua pelanggan TQM harus dipuaskan.

Adapun beberapa penerapan khusus bagi orientasi pelanggan, yakni:

- a. Teliti, pahami kebutuhan dan harapan pelanggan.
- b. Pastikan bahwa sasaran organisasi sejalan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- c. Komunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan keseluruhan organisasi.
- d. Mengukur kepuasan pelanggan lalu ambil tindakan dari hasil pengukuran.
- e. Membuat keseimbangan pendekatan antara kepuasan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya, seperti: pemilik modal/kepala madrasah, karyawan/guru, masyarakat dan pemerintah.⁷

Adapun yang penulis maksudkan dalam skripsi ini kepuasan pelanggan ialah dimana kepala madrasah sebagai pemimpin dapat memastikan bahwa pelanggan internal pendidikan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar telah mendapatkan kebutuhannya.

⁷ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik...*, h. 464

BAB II

LANDASAN TEORI

A. KEPALA MADRASAH

1. Pengertian Kepala Madrasah

Kepala madrasah dapat didefinisikan sebagai seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu madrasah dimana diselenggarakan proses belajar mengajar.⁹

Kepala madrasah terdiri dari dua kata yaitu “kepala” dan “madrasah”. Kata “kepala” dapat diartikan “ketua” atau “pemimpin” dalam suatu organisasi atau sebuah lembaga. Sedangkan “madrasah (sekolah)” adalah sebuah lembaga dimana menjadi tempat menerima dan memberi pelajaran.¹⁰

Menurut Wahjosumidjo, secara sederhana kepala madrasah dapat didefinisikan sebagai seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu madrasah dimana diselenggarakan proses belajar mengajar, atau tempat dimana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.¹¹

M Daryanto menjelaskan bahwa: Kepala madrasah merupakan personel madrasah yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan-kegiatan madrasah, mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pendidikan dalam lingkungan madrasah yang dipimpinnya dengan dasar pancasila yang bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
- b. Meningkatkan kecerdasan dan ketrampilan.

⁹Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 1999), h.81

¹⁰Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, (Jakarta : Perum Balai Pustaka, 1988), h. 420

¹¹Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah, ...*, h. 83

- c. Mempertinggi budi pekerti.
- d. Memperkuatkepribadian.
- e. Mempertebal semangat kebangsaan dan cinta tanahair.¹²

Mulyasa menjelaskan bahwa kepala madrasah adalah motor penggerak dan penentu kebijakan madrasah, yang akan menentukan bagaimana tujuan-tujuan dalam pendidikan pada umumnya dapat direalisasikan.¹³

2. 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.¹⁴

Kepala madrasah yang berhasil adalah mereka yang memahami keberadaan madrasah sebagai organisasi yang kompleks dan unik, serta mampu melaksanakan peranan kepala madrasah sebagai seorang pemimpin yang diberi tanggung jawab untuk memimpin madrasah. Berbicara tentang Peran kepala madrasah terkait peningkatan kinerja, maka peran kepala madrasah pada masing-masing lembaga pendidikan berbeda.

Salah satu faktor yang 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

¹²Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 80

¹³E. Mulyasa, *Menejemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h.126

¹⁴Sulistiyorini, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Surabaya: Elkaf, 2006), h. 133

pelaksanaannya pekerjaannya kepala madrasah merupakan pekerjaan berat yang menuntut kemampuan ekstra.¹⁵

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemimpin formal suatu lembaga pendidikan, kepala madrasah atau madrasah sedikitnya harus mampu berfungsi sebagai *educator, manajer, administrator, supervisor, leader, inovator dan motivator*.

a. Kepala Madrasah Sebagai *Educator* (Pendidik)

Dalam melaksanakan fungsinya sebagai *educator*, kepala madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasahnyanya. Menciptakan iklim yang kondusif, memberikan dorongan kepada warga madrasah, memberikan dorongan kepada seluruh tenaga kependidikan, serta melaksanakan model pembelajaran yang menarik.

Dalam peranan sebagai pendidik, kepala madrasah harus berusaha menanamkan, memajukan, dan meningkatkan sedikitnya empat macam nilai yaitu pembinaan mental, moral, fisik, dan artistik bagi para guru dan staf di lingkungan kepemimpinannya.

- 1) Pembinaan mental yaitu membina para tenaga kependidikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan sikap batin dan watak. Dalam hal ini kepala madrasah harus mampu menciptakan iklim kondusif agar setiap tenaga kependidikan dapat melaksanakan tugas secara profesional.
- 2) pembinaan moral yaitu membina para tenaga kependidikan tentang hal-hal

¹⁵E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,2005), h. 98

yang berkaitan dengan ajaran baik buruk mengenai suatu perbuatan, sikap, dan kewajiban sesuai dengan tugas masing-masing tenaga kependidikan. Kepala madrasah harus berusaha memberi nasehat kepada seluruh warga madrasah.

- 3) Pembinaan fisik yaitu membina para tenaga kependidikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kondisi jasmani atau badan, kesehatan, dan penampilan mereka secara lahiriah. Kepala madrasah profesional harus mampu memberikan dorongan agar para tenaga kependidikan terlibat secara aktif dan kreatif dalam berbagai kegiatan olahraga, baik yang diprogramkan di madrasah maupun yang diselenggarakan oleh masyarakat sekitar.
- 4) Pembinaan artistik yaitu membina tenaga kependidikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kepekaan manusia terhadap seni keindahan. Hal ini biasanya dilakukan setiap akhir tahun ajaran.¹⁶

b. Kepala Madrasah Sebagai Manajer

Manajemen pada hakikatnya merupakan suatu proses merencana, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.¹⁷

Kepala madrasah sebagai manajer mempunyai peran yang menentukan dalam pengelolaan manajemen madrasah, berhasil tidaknya tujuan madrasah dapat dipengaruhi bagaimana kepala madrasah menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi manajemen tersebut adalah *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengontrol).¹⁸

Dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai manajer, kepala madrasah harus memiliki strategi yang tepat yaitu ;

- 1) Mendayagunakan tenaga kependidikan melalui kerjasama atau kooperatif, dimaksudkan bahwa dalam peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus mementingkan kerjasama

¹⁶ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional...* h. 99-100

¹⁷ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 1

¹⁸ Abdullah Munir, *Menjadi Kepala Sekolah Efektif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), h. 16

- dengan tenaga kependidikan dan pihak lain yang terkait dalam melaksanakan kegiatan. Sebagai manajer kepala madrasah harus mau dan mampu mendayagunakan seluruh sumber daya madrasah dalam rangka mewujudkan visi, misi dan mencapai tujuan. Kepala madrasah harus mampu menghadapi berbagai persoalan di madrasah, berpikir secara analitik, dan konseptual, menjadi juru penengah dalam memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh para tenaga kependidikan yang menjadi bawahannya, serta berusaha mengambil keputusan yang memuaskan bagi semua pihak.
- 2) Memberi kesempatan kepada para tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesinya. Dalam hal ini kepala madrasah harus bersikap demokratis dan memberikan kesempatan kepada seluruh tenaga kependidikan untuk mengembangkan potensinya secara optimal. Misalnya memberi kesempatan untuk meningkatkan profesinya melalui berbagai penataran, *workshop*, seminar, diklat, dan loka karya sesuai dengan bidangnya masing-masing.
 - 3) Mendorong keterlibatan seluruh tenaga kependidikan, dimaksudkan bahwa kepala madrasah harus berusaha untuk mendorong keterlibatan semua tenaga kependidikan dalam kegiatan di madrasah (partisipatif).¹⁹

Kepala madrasah sebagai manajer harus mengetahui tugas-tugas yang harus dilaksanakan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Wahjosumidjo antara lain sebagai berikut:

- 1) Kepala madrasah bekerja dengan dan melalui orang lain. Artinya kepala madrasah berperilaku sebagai saluran komunikasi di lingkungan madrasah (*as channel of communication within the organization*).
- 2) Kepala madrasah bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan. Kepala madrasah bertindak dan bertanggung jawab atas segala tindakan yang dilakukan oleh bawahan. Perbuatan yang dilakukan oleh para guru, staf, siswa, dan orang tua siswa tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab kepala madrasah.
- 3) Kepala madrasah harus berfikir secara analitik dan konsepsional. Kepala madrasah harus dapat memecahkan persoalan melalui satu analisis, kemudian menyelesaikan persoalan dengan satu solusi serta harus dapat melihat setiap tugas sebagai suatu keseluruhan yang saling berkaitan.
- 4) Kepala madrasah adalah seorang mediator atau juru penengah. Dalam lingkungan madrasah sebagai suatu organisasi di dalamnya terdiri dari manusia yang mempunyai latar belakang dan karakter yang berbeda-beda

¹⁹E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional...*, h.103-104

- yang bisa menimbulkan konflik, untuk itu kepala madrasah harus jadi penengah dalam konflik tersebut.
- 5) Kepala madrasah mengambil keputusan-keputusan sulit. Tidak ada suatu organisasi apapun yang berjalan mulus tanpa problem. Demikian pula madrasah sebagai suatu organisasi tidak luput dari persoalan dan kesulitan-kesulitan. Dan apabila terjadi kesulitan-kesulitan kepala madrasah diharapkan berperan sebagai orang yang dapat menyelesaikan persoalan yang sulit tersebut.
 - 6) Kepala madrasah adalah seorang politisi. Kepala madrasah harus dapat membangun hubungan kerja sama melalui pendekatan persuasi dan kesepakatan (*compromise*).
 - 7) Kepala madrasah adalah seorang diplomat. Dalam berbagai macam pertemuan kepala madrasah adalah wakil resmi madrasah yang dipimpinnya.²⁰

c. Kepala Madrasah Sebagai Administrator

Peranan kepala madrasah sebagai administrator pendidikan pada hakekatnya, kepala madrasah mempunyai pengetahuan yang cukup tentang kebutuhan nyata masyarakat serta kesediaan dan ketrampilan untuk mempelajari secara kontinyu perubahan yang sedang terjadi di masyarakat sehingga madrasah melalui program-program pendidikan yang disajikan senantiasa dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan baru dan kondisi baru.²¹

Peranan kepala madrasah sebagai administrator pendidikan bertolak dari hakekat administrasi pendidikan adalah mendayagunakan berbagai sumber (manusia, sarana dan prasarana, serta berbagai media pendidikan lainnya) secara optimal, relevan, efektif dan efisien guna menunjang pencapaian tujuan pendidikan.

²⁰ Wahjosumidjo, *Kepemimpinan Kepala Sekolah*, ...h. 97-99.

²¹ Akhmad Sanusi, *Produktivitas Pendidikan Nasional*, (Bandung: IKIP Bandung, 1986), h.17

Sebagai administrator kepala madrasah bekerjasama dengan orang dalam lingkungan pendidikan (madrasah). Ia melibatkan komponen manusia dengan berbagai potensinya, dan juga komponen manusia dengan berbagai jenisnya. Semuanya perlu ditata dan dikoordinasikan atau didayagunakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Sebagai administrator pendidikan, kepala madrasah harus menggunakan prinsip pengembangan dan pendayagunaan organisasi secara kooperatif, dan aktifitas-aktifias yang melibatkan keseluruhan personel, dan orang-orang sumber dalam masyarakat.²²

Kepala madrasah sebagai administrator memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktivitas pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan, penyusunan, dan pendokumenan seluruh program madrasah. Secara spesifik, kepala madrasah harus memiliki kemampuan untuk mengelola kurikulum, mengelola administrasi peserta didik, mengelola administrasi personalia, mengelola administrasi sarana prasarana, mengelola administrasi kearsipan, dan mengelola administrasi keuangan. Untuk itu, kepala madrasah harus mampu menjabarkan kemampuan di atas dalam tugas-tugas operasional sebagai berikut:

- 1) Kemampuan mengelola kurikulum harus diwujudkan dalam penyusunan kelengkapan data administrasi pembelajaran, data administrasi bimbingan konseling, data administrasi kegiatan praktikum, dan data administrasi kegiatan belajar peserta didik diperpustakaan.
- 2) Kemampuan mengelola administrasi peserta didik harus diwujudkan dalam penyusunan kelengkapan data administrasi peserta didik, data administrasi kegiatan ekstrakurikuler, dan data administrasi hubungan kepala madrasah

²² W. Mantja, *Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran*, (Malang: Wineka Media, 2005), h.51

- dengan orang tua peserta didik.
- 3) Kemampuan mengelola administrasi personalia harus diwujudkan dalam pengembangan kelengkapan data administrasi tenaga guru, dan data administrasi tenaga kependidikan non guru.
 - 4) Kemampuan mengelola administrasi sarana prasarana harus diwujudkan dalam pengembangan kelengkapan data administrasi gedung dan ruang, data meubeler, data administrasi alat mesin kantor (AMK), data administrasi alat laboratorium dan lain sebagainya.
 - 5) Kemampuan mengelola administrasi kearsipan, harus diwujudkan dalam pengembangan kelengkapan data administrasi surat masuk, surat keluar, surat keputusan, dan surat edaran.
 - 6) Kemampuan mengelola administrasi keuangan harus diwujudkan dalam pengembangan administrasi keuangan rutin, pengembangan administrasi keuangan yang bersumber dari masyarakat dan orang tua peserta didik, dan pemerintah.²³

Menurut Purwanto, sebagai administrator pendidikan, kepala madrasah mempunyai tugas dan tanggungjawab melaksanakan fungsi-fungsi administrasi yang diterapkan ke dalam kegiatan-kegiatan madrasah yang dipimpinnya seperti; membuat rencana atau program tahunan, menyusun organisasi madrasah, melaksanakan pengordinasian dan pengarahan, serta melaksanakan pengelolaan kepegawaian.²⁴

d. Kepala Madrasah Sebagai *Supervisor*

Istilah supervisi berasal dari bahasa Inggris terdiri dari dua akar kata yaitu *super* yang artinya di atas dan *vision* yang artinya melihat, maka supervisi secara etimologi diartikan sebagai melihat dari atas atau menilik dan menilai dari atas yang dilakukan oleh pihak atasan terhadap perwujudan kegiatan dan hasil kerja bawahan atau pengertian supervisi diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pengawas dan kepala madrasah yang merupakan pejabat tertinggi di lembaga. Salah satu tugas kepala madrasah sebagai supervisor adalah mensupervisi pekerjaan

²³ W. Mantja, *Manajemen Pendidikan dan Supervisi...*, h. 107-108

²⁴ Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 112.

yang dilakukan oleh tenaga kependidikan.²⁵

Kepala madrasah sebagai supervisor harus diwujudkan dengan kemampuan menyusun, dan melaksanakan program supervisi pendidikan, serta memanfaatkan hasilnya. Kemampuan menyusun program supervisi pendidikan harus diwujudkan dalam penyusunan program supervisi kelas, pengembangan program supervisi untuk kegiatan ekstrakurikuler, pengembangan program supervisi perpustakaan, laboratorium dan ujian.

Supervisi pendidikan merupakan bantuan yang sengaja diberikan supervisor kepada guru untuk memperbaiki dan mengembangkan situasi belajar mengajar termasuk menstimulir, mengkoordinasi dan membimbing secara berlanjutan pertumbuhan guru-guru secara lebih efektif dalam tercapainya tujuan pendidikan.²⁶

Menurut Swearingen yang dikutip oleh Syaiful Sagala dalam bukunya administrasi pendidikan kontemporer, fungsi supervisi pendidikan adalah mengkoordinir semua usaha madrasah, memperlengkapi kepemimpinan madrasah, memperkuat pengalaman guru, menstimulasi situasi belajar mengajar, memberikan fasilitas dan penilaian terus menerus, menganalisis situasi belajar mengajar, memberikan kepada setiap anggota, dan mengintegrasikan tujuan pendidikan.²⁷

Supervisi adalah salah satu tugas pokok dalam administrasi pendidikan bukan hanya merupakan tugas pekerjaan para inspektur ataupun pengawas melainkan tugas kepala madrasah terhadap pegawai-pegawai di madrasah. Istilah supervisi muncul

²⁵ Suharmini Arikunto, *Dasar-Dasar Supervisi*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2006), h. 4

²⁶ Saiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 117

²⁷ Saiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam...*, h.118

kurang lebih tiga dasawarsa terakhir.²⁸

Secara Nasional tujuan kongkrit dari supervisi pendidikan adalah:

- 1) Membantu guru melihat dengan jelas tujuan-tujuan pendidikan.
- 2) Membantu guru dalam membimbing pengalaman belajar peserta didik.
- 3) Membantu guru dalam menggunakan alat pengajaran modern, metode-metode dan sumber-sumber pengalaman belajar.
- 4) Membantu guru dalam menilai kemajuan para peserta didik dan hasil pekerjaan guru itu sendiri.
- 5) Membantu guru-guru baru di madrasah sehingga mereka merasa gembira dengan tugas yang diperoleh.
- 6) Membantu guru-guru agar waktu dan tenaganya tercurahkan sepenuhnya dalam pembinaan madrasah.²⁹

e. Kepala Madrasah Sebagai *Leader*

Kepala madrasah sebagai leader harus mampu memberikan petunjuk dan pengawasan, meningkatkan kemauan tenaga kependidikan, membuka komunikasi dua arah, dan mendelegasikan tugas.

Kepemimpinan yang efektif harus mengedepankan ketrampilan kepemimpinan, meningkatkan kualitas kepemimpinan. Oleh sebab itu kepemimpinan pemimpin secara efektif merupakan kunci untuk menjadi seorang manajer yang efektif. Esensi kepemimpinan adalah kepengikutan (*followership*), kemauan orang lain atau bawahan untuk mengikuti keinginan pemimpin, itulah yang menyebabkan seseorang menjadi

²⁸ Suharmuni Arikunto, *Dasar-Dasar Supervisi.*, h.1

²⁹ Binti Maunah, *Supervisi pendidikan teori dan praktek*, (Yogyakarta: Teras, 2009), h. 27

pemimpin. Dengan kata lain pemimpin tidak akan terbentuk apabila tidak ada bawahan.

Kemampuan yang harus diwujudkan kepala madrasah sebagai *leader* dapat dianalisis dari kepribadian, pengetahuan terhadap tenaga kependidikan, visi dan misi madrasah, kemampuan mengambil keputusan, dan kemampuan berkomunikasi.

Untuk mencapai tujuan madrasah yang efektif dan efisien, kepala madrasah perlu mengadakan pembagian kerja yang jelas bagi guru-guru yang menjadi anak buahnya. Dengan pembagian kerja yang baik, pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang tepat serta mengingat prinsip-prinsip pengorganisasian, kiranya kegiatan madrasah akan berjalan lancar dan tujuan dapat tercapai secara optimal.³⁰

Wahjosumidjo mengatakan, bahwa kepala madrasah merupakan seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu madrasah di mana diselenggarakan proses belajar mengajar, atau tempat di mana terjadi interaksi antara guru yang memberi pelajaran dan murid yang menerima pelajaran.³¹

Dengan demikian kepala madrasah yang berhasil apabila ia memahami keberadaan madrasah sebagai organisasi yang kompleks dan unik, serta mampu melaksanakan peranan kepala madrasah sebagai seorang yang diberi tanggung jawab untuk memimpin madrasah. Studi keberhasilan kepala madrasah menunjukkan bahwa kepala madrasah adalah seseorang yang menentukan titik pusat dan irama

³⁰ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 83

³¹ Wahjosumidjo, *Kepemimpinan ...*, h. 83

suatu madrasah. Bahkan lebih jauh studi tersebut menyimpulkan bahwa “keberhasilan madrasah adalah keberhasilan kepala madrasah”.³²

Berkenaan dengan hal tersebut, Sagala menyatakan bahwa, fungsi dan tugas kepala madrasah pada semua jenis dan jenjang satuan pendidikan (madrasah) sebagai unit pendidikan formal, sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pendidikan formal sesuai jenis, jenjang dan sifat kepala madrasah tertentu dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen.
- 2) Melaksanakan pendidikan dan pengajaran dengan melakukan pengembangan kurikulum, menggunakan teknologi pembelajaran sebagai strategi pembelajaran yang mampu memperoleh mutu yang dipersyaratkan.
- 3) Melakukan bimbingan dan penyuluhan, meningkatkan kemajuan belajar peserta didik di madrasah.
- 4) Membina organisasi intra madrasah.
- 5) Melaksanakan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga madrasah.
- 6) Membina kerjasama dengan orang tua, masyarakat, dan dunia usaha. Bertanggungjawab kepada pemerintah dan masyarakat.³³

Sehubungan dengan dengan hal tersebut, Anwar mengatakan bahwa di dalam satuan pendidikan kepala madrasah menduduki dua jabatan penting :

- 1) Kepala madrasah sebagai pengelola pendidikan secara keseluruhan.
- 2) Kepala madrasah adalah pemimpin formal pendidikan. Sebagai pengelola pendidikan, kepala madrasah bertanggung jawab terhadap keberhasilan penyelenggaraan kegiatan pendidikan, juga bertanggung jawab terhadap kualitas sumber daya manusia, agar mereka mampu menjalankan tugas-tugas pendidikan. Sebagai pemimpin formal, kepala madrasah bertanggung jawab atas tercapainya tujuan pendidikan melalui upaya menggerakkan para bawahan ke arah pencapaian tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.³⁴

Kepala madrasah yang profesional akan menciptakan madrasah yang bermutu dan efektif, dan ini menggambarkan bahwa kepala madrasah memiliki kekuatan teknikal penerapan fungsi-fungsi manajemen, kekuatan manusia pemanfaatan potensi

³²Wahjosumidjo, *Kepemimpinan ...*, h. 82

³³ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan,...*, h. 94

³⁴Moch. Idochi Anwar, *Adminstrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan: Teori Konsep dan Isu*, (Bandung: Alfabeta, 2004), h. 86

sosial madrasah, kekuatan pendidikan dan kepemimpinan, kekuatan simbolik atas kedudukan profesional, dan kekuatan budaya sebagai sistem nilai yang berorientasi pada budaya mutu dan etos kerja yang tinggi.³⁵

f. Kepala Madrasah Sebagai *Inovator*

Dalam rangka melakukan peran dan fungsinya sebagai inovator, kepala madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk menjalani hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mencari gagasan baru, mengintegrasikan setiap kegiatan, memberikan teladan kepada seluruh tenaga kependidikan di madrasah, dan mengembangkan model-model pembelajaran inovatif.

Kepala madrasah sebagai innovator akan tercermin dari cara-cara ia melakukan pekerjaannya secara:

- 1) Konstruktif, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berusaha memberikan saran, mendorong dan membina setiap tenaga kependidikan agar dapat berkembang secara optimal dalam melakukan tugas-tugas yang diembannya.
- 2) Kreatif, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berusaha mencari gagasan dan cara-cara baru dalam melaksanakan tugasnya.
- 3) Delegatif, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berupaya mendelegasikan tugas kepada tenaga kependidikan sesuai dengan deskripsi tugas, jabatan serta kemampuan masing-masing.
- 4) Integratif, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berusaha mengintegrasikan semua kegiatan, sehingga dapat menghasilkan sinergi untuk mencapai tujuan madrasah secara efektif, efisien dan produktif.
- 5) Rasional dan obyektif, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berusaha bertindak berdasarkan pertimbangan rasio dan obyektif.

³⁵ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*,..., h. 89

- 6) Pragmatis, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berusaha menetapkan kegiatan atau target berdasarkan kondisi dan kemampuan nyata yang dimiliki oleh setiap tenaga kependidikan, serta kemampuan yang dimiliki oleh madrasah.
- 7) Keteladanan, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berusaha memberikan teladan dan contoh yang baik.
- 8) Adaptabel dan fleksibel, dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus mampu beradaptasi dan fleksibel dalam menghadapi situasi baru, serta berusaha menciptakan situasi kerja yang menyenangkan dan memudahkan para tenaga kependidikan untuk beradaptasi dalam melaksanakan tugasnya.³⁶

g. Kepala Madrasah Sebagai Motivator

Sebagai motivator, kepala madrasah harus memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada para tenaga kependidikan dalam melakukan berbagai tugas dan fungsinya. Motivasi ini dapat ditumbuhkan melalui pengaturan lingkungan fisik, pengaturan suasana kerja, disiplin, dorongan, penghargaan secara efektif, dan penyediaan pusat sumber belajar melalui pengembangan pusat sumber belajar.³⁷

Menurut Mulyasa ada beberapa peran penting kepala madrasah sebagai motivator di madrasah, yaitu :

- 1) Pengaturan lingkungan fisik. Lingkungan yang kondusif akan menumbuhkan motivasi tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugasnya. Oleh karena itu kepala madrasah harus mampu membangkitkan motivasi tenaga kependidikan agar dapat melaksanakan tugasnya secara optimal. Pengaturan lingkungan fisik tersebut antara lain mencakup ruang kerja yang kondusif, ruang belajar, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, bengkel, serta mengatur lingkungan madrasah yang nyaman dan menyenangkan.
- 2) Pengaturan suasana kerja. Suasana kerja yang tenang dan menyenangkan juga akan membangkitkan kinerja para tenaga kependidikan. Untuk itu, kepala madrasah harus mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan

³⁶ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional..*, h. 118-119

³⁷ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional..*, h. 120

- para tenaga kependidikan, serta menciptakan lingkungan madrasah yang aman dan menyenangkan.
- 3) Disiplin dimaksudkan bahwa dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan di madrasah, kepala madrasah harus berusaha menanamkan disiplin kepada semua bawahannya. Melalui disiplin ini diharapkan dapat tercapai tujuan secara efektif dan efisien, serta dapat meningkatkan produktifitas madrasah.
 - 4) Dorongan. Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor dari dalam maupun dari lingkungan. Dari berbagai faktor tersebut, motivasi merupakan suatu faktor yang cukup dominan dan dapat menggerakkan faktor-faktor lain kearah efektifitas kerja, bahkan motivasi sering disamakan dengan mesin dan kemudi mobil, yang berfungsi sebagai penggerak dan pengarah.
 - 5) Penghargaan (*reward*) ini sangat penting untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan. Melalui penghargaan ini para tenaga kependidikan dapat dirangsang untuk meningkatkan profesionalisme kerjanya secara positif dan produktif. Pemberian penghargaan dapat dikaitkan dengan prestasi tenaga kependidikan secara terbuka, sehingga mereka memiliki peluang untuk meraihnya.³⁸

3.Tugas dan Fungsi Kepala Madrasah

Seorang kepala madrasah bertanggung jawab terhadap pihak ketiga/atasannya (pemerintah dan yayasan pusat), bertanggung jawab terhadap tugas yang telah dibebankan kepadanya. Kepala madrasah dapat dianggap berhasil apabila madrasah yang dipimpinnya berhasil, begitu pun sebaliknya. Kecakapan dari seorang kepala merupakan faktor penting dari keberhasilan sekolah. Seorang kepala madrasah akan dapat dikatakan benar- benar berhasil apabila ia dapat membawa kelompoknya kepada keinginan- keinginan yang sesuai dengan keinginan atasannya.

Seorang kepala madrasah apabila ingin benar-benar berhasil, harus berusaha untuk memperoleh pengakuan sebagai pemimpin pendidikan. Kepala madrasah

³⁸ Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional...*, h. 120-121

mengetahui cara yang baik untuk mengerjakan sesuatu, mengetahui hasil mana yang baik, dan waktu mana yang tepat untuk mencapaitujuan.

Kepala madrasah harus mampu meyakinkan bawahannya yaitu para guru, karyawan bahkan siswa tentang cara, hasil dan waktu yang ditetapkan untuk mencapai tujuan itu merupakan hal yang tepat dan benar. Dalam hal ini bukan berarti, seorang kepala madrasah yang harus menetapkan cara, hasil dan waktu tersebut, akan tetapi terdapat ketentuan-ketentuan yang diambil dari pihak atasan dan pihak bawahan.

Jamal Ma'mur Asmani menyatakan bahwa tugas seorang kepala sekolah adalah sebagai berikut :

- a. Menyelami kebutuhan-kebutuhan kelompok dan keinginan kelompoknya. Dari keinginan itu dapat dipetiknya kehendak-kehendak yang realistis dan benar-benar dapatdicapai.
- b. Meyakinkan kelompoknya mengenai apa-apa yang menjadi kehendak mereka, mana yang realistis dan mana yang sebenarnya merupakan khayalan.³⁹

Kepala madrasah harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan siswa, guru, staff maupun pengawas dan komite sekolah. Lalu kepala madrasah memberitahukan bahwa hanya kebutuhan dan keinginan prioritas atau pokok yang akan diusahakan untuk diwujudkan.

Selanjutnya Soewadji Lazaruth berpendapat bahwa tugas pokok kepala madrasah ialah membina atau mengembangkan madrasahny secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan dan tantangan zaman. Kepala madrasah selaku pimpinan mengemban tugas pokok yang harus dilaksanakan. Tugas

³⁹ Jamal Ma'ruf Asmani, *Manajemen Pengelolaan dan Kepemimpinan Pendidikan Profesional* (Yogyakarta : DIVA Press, 2009), h. 105

tersebut ialah memajukan madrasah secara berkelanjutan yang disesuaikan dengan perkembangan zaman. Selanjutnya, Soewadji Lazaruth menambahkan bahwa untuk melaksanakan tugas sebagai kepala madrasah, ada 3 jalan yang harus ditempuh yaitu :

- a. Pembinaan prasarana dan sarana administratif
- b. Pembinaan staf dalam kemampuan profesinya, dan
- c. Pembinaan diri sendiri dalam kepemimpinannya.⁴⁰

Adapun menurut E. Mulyasa, kepala madrasah profesional tidak saja dituntut untuk melaksanakan berbagai tugasnya dimadrasah, tetapi ia juga harus mampu menjalin hubungan/kerja sama dengan masyarakat dalam rangka membina pribadi peserta didik secara optimal.⁴¹

Aswarni sujud, moh. Saleh dan tatang M amirin dalam bukunya “administrasi Pendidikan” menyebutkan bahwa fungsi kepala madrasah adalah sebagai perumusan tujuan kerja dan pembuat kebijakan madrasah serta sebagai pengatur tata kerja madrasah, yang mengatur pembagian tugas dan mengatur pembagian tugas dan mengatur petugas pelaksana, menyelenggarakan kegiatan dan juga pensupervisi kegiatan madrasah, meliputi: mengatur kegiatan, mengarahkan pelaksanaan kegiatan, mengevaluasi pelaksanaan kegiatan, membimbing dan meningkatkan kemampuan pelaksana.⁴²

Tugas pokok dan fungsi kepala madrasah sebagai pemimpin pendidikan ialah :

- a. Perencanaan madrasah dalam arti menetapkan arah madrasah sebagai lembaga pendidikan dengan cara merumuskan visi, misi, tujuan dan strategi pencapaian.
- b. Mengorganisasikan madrasah dalam arti membuat struktur organisasi, menetapkan staf dan menetapkan tugas dan fungsi masing-masing staf.
- c. Menggerakkan staf dalam artian memotivasi staf melalui internal marketing dan memberi contoh eksternal marketing.
- d. Mengawasi dalam arti melakukan supervisi, mengendalikan dan membimbing semua staf dan wargamadrasah.

⁴⁰ Soewadji Lazaruth, *Kepala Sekolah dan Tanggung Jawabnya* (Yogyakarta : Kanisius, 1984), h. 20

⁴¹ E. Mulyasa. *Menjadi Kepala Sekolah profesional...*, h.187

⁴² Daryanto, *administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h.81.

- e. Mengevaluasi proses dan hasil pendidikan untuk dijadikan dasar pendidikan dan pertumbuhan kualitas, serta melakukan problem solving baik secara analitis sistematis maupun pemecahan masalah secara kreatif dan menghindarkan serta menanggulangi konflik.⁴³

Sebagai pemimpin pendidikan dimadrasah, seorang kepala madrasah mengorganisasikan madrasah dan personilnya yang bekerja didalamnya dalam situasi yang efektif, efisien, demokratis, dan kerjasama tim (*teamwork*) dibawah kepemimpinannya, program pendidikan untuk para siswa harus direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan dan dievaluasi.

4. Strategi Kepala Madrasah

Strategi adalah langkah-langkah yang sistematis dan sistematis dalam melaksanakan rencana secara menyeluruh (*makro*) dan berjangka panjang dalam pencapaian tujuan.⁴⁴

Strategi itu merupakan alat manajemen yang sangat kuat dan tidak dapat dihindarkan dalam madrasah. Sedangkan kepemimpinan kepala madrasah yaitu kemampuan dan kesiapan seseorang untuk mengarahkan, membimbing dan mengatur orang lain (guru). Dalam hal seperti ini, maka strategi kepemimpinan kepala madrasah merupakan sebuah rencana yang dimiliki seseorang dengan kemampuan semaksimal mungkin dalam menjalankan tugasnya. Unsur yang terlibat dalam situasi

⁴³ Hari Sudrajat, *Manajemen Peningkatan mutu Berbasis Madrasah*, (Bandung: Cipta Cekas Grafika, 2004) 112.

⁴⁴ Nanang Fatah, "*Konsep Manajemen Berbasis Madrasah...*", h. 31.

kepemimpinan antara lain yaitu orang yang dapat mempengaruhi orang lain di satu pihak, orang yang dapat pengaruh di lain pihak, adanya maksud-maksud atau tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai, adanya serangkaian tindakan tertentu untuk mempengaruhi dan untuk mencapai maksud atau tujuan tertentu itu.⁴⁵

5. Strategi Kepala Madrasah Dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan

Kepala madrasah berperan penting dalam mewujudkan harapan pelanggan agar terpenuhi. Sebagai pemimpin tertinggi di madrasah yang memegang kebijakan dan pembuat keputusan perlu memperhatikan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Peran kepala madrasah terkait kepuasan pelanggan tidak hanya berfokus dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai manajer madrasah tetapi harus lebih memperhatikan tugasnya dalam melayani pelanggan.

Mulyasa berpendapat bahwa kepala madrasah harus memiliki visi dan misi serta strategi manajemen pendidikan secara utuh dan berorientasi kepada mutu. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kepala madrasah memerlukan strategi dengan meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan madrasah. Sedikitnya terdapat lima sifat layanan yang harus diwujudkan kepala madrasah agar pelanggan puas yaitu :

- a. *Reliability*, yakni layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. *Assurance*, mampu menjamin kualitas.
- c. *Tangible*, iklim madrasah yang kondusif.
- d. *Emphaty*, memberikan perhatian penuh kepada karyawan dan peserta didik.

⁴⁵ Hendiyat Soetopo, dan Wasty Soemanto, “*Kepemimpinan & Supervisi Pendidikan*”, (Jakarta: Bina Aksara, 1988), h. 1

e. *Responsiveness*, cepat tanggap terhadap kebutuhan.⁴⁶

Sebelum peserta didik mendapatkan jasa pelayanan madrasah terlebih dahulu pihak madrasah menawarkan produk dan jasa yang akan diberikan ketika peserta didik berada di madrasah. Peserta didik harus mendapatkan jasa pelayanan sesuai yang dijanjikan madrasah dengan jaminan kualitas pelayanan pembelajaran maupun pelayanan lainnya. Madrasah harus memberikan iklim maupun lingkungan fisik madrasah untuk mendukung proses pelayanan, lingkungan fisik dapat berupa sarana prasarana maupun fasilitas madrasah. Bentuk pelayanan kepala madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terlihat bagaimana cara kepala madrasah melakukan peningkatan kualitas sumber daya madrasah. Peningkatan kualitas sumber daya madrasah dapat dilakukan dengan pembinaan terhadap sumber daya manusia madrasah maupun sumber daya lainnya.

Lebih lengkapnya Richard menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui 10 sasaran manajemen proaktif yaitu :

- a. Setiap orang bekerja untuk pelanggan. Sekolah sebagai organisasi penyedia pelayanan jasa pendidikan, tentunya membutuhkan peserta didik dan juga guru-guru sebagai pelanggannya, tanpa adanya peserta didik juga para guru maka fungsi sekolah tidak akan berjalan, untuk itu menempatkan peserta didik dan kesejahteraan guru sebagai pelanggan dalam posisi yang setinggi mungkin akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.
- b. Mengenali pelanggan secara akrab. Organisasi sekolah, tentu mempunyai pihak manajemen yang mengatur tatanan sekolah, pihak manajemen disini adalah kepala sekolah, yayasan, tenaga pendidik dan kependidikan. Jika manajemen sekolah mengenali para pelanggannya dengan baik akan jauh lebih *profitable* ketimbang sekolah lain yang dianggap sebagai

⁴⁶ Jamal Ma'mur A, *Tips Aplikasi Manajemen Madrasah*, (Yogyakarta : Diva Press, 2012), h.167

- pesaing, ini dikarenakan berarti sekolah menangani serius apa yang diinginkan oleh para pelanggannya.
- c. Membangun mutu dalam produk. Setelah mengetahui harapan pelanggan, sekolah seharusnya memberikan pelayanan yang baik hingga dapat memenuhi harapan tersebut.
 - d. Mengembangkan gairah focus pelanggan. Berfokus pada pelanggan saja dirasa tidak cukup untuk saat ini, karena persaingan semakin ketat, untuk itu sekolah perlu menaruh minat besar agar kemampuan peserta didiknya semakin meningkat.
 - e. Melatih staf. Ini merupakan salah satu unsur yang paling penting, setiap manajemen sekolah harus memberikan pelayanan yang terbaik agar peserta didik juga pelanggan lainnya merasa puas.
 - f. Memberdayakan karyawan. Melatih manajemen sekolah untuk memberi pelayanan pelanggan yang prima itu tidak cukup, manajemen sekolah perlu memberdayakan manajemen sekolah dengan cara memberi wewenang agar bisa menjamin kepuasan peserta didik.
 - g. Terus-menerus mengukur. Karena harapan dan mutu dari pelayanan sekolah akan berbeda setiap harinya, maka perlu diadakannya pengukuran yang terus-menerus untuk menjaga kepuasan pelanggan.
 - h. Memberikan pengakuan dan imbalan. Memberikan imbalan/reward kepada peserta didik maupun staff karyawan dalam manajemen sekolah perlu dilakukan, ini merupakan salah satu bentuk perhatian yang diberikan oleh pihak atasan.
 - i. Mencari cara-cara baru. Persaingan yang sangat ketat, menuntut sekolah untuk melakukan inovasi agar pelanggan baik internal maupun eksternal tetap merasa puas, untuk itu cara-cara yang lama biasa digunakan sudah seharusnya diubah menjadi cara yang baru.
 - j. Buat menjadi lebih baik. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan di sekolah, itu tidak berarti bahwa tujuan sekolah telah tercapai, sekolah harus selalu memperbaiki mutu pelayanan agar loyalitas pelanggan tetap terjaga.⁴⁷

B. Kepuasan Pelanggan

1. Identifikasi Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan

⁴⁷Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2001), h. 94-96

pengaruh pada performansi (*performance*) kita (atau perusahaan). Manajemen perusahaan *L.L. Bean, Freeport aine*, memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang tidak dapat dihapuskan.⁴⁸

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa. Seperti pada pelayanan jasa lainnya, maka di dalam dunia pendidikan pun ada yang namanya pelanggan, ada pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Ada beberapa macam pelanggan eksternal, yaitu :

- a. Pelanggan utama “adalah pelajar/peserta didik.
- b. Pelanggan kedua “adalah orang tua/sponsor/gubernur yang memiliki kepentingan langsung baik secara individu maupun institusi.
- c. Pelanggan ketiga “pihak yang memiliki peran penting meskipun tak langsung, seperti pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan.

⁴⁸ Vincent Gasperz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 33.

Sementara itu, yang dikenal dengan sebutan pelanggan internal pendidikan yaitu para staf guru dan karyawan.

Pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.⁴⁹

Untuk mewujudkan pendidikan yang dapat memuaskan pelanggan eksternal maka kepala madrasah terlebih dahulu harus memuaskan pelanggan internalnya, yaitu para guru, pustakawan, laboran, tenaga administrasi, tenaga keamanan dan tenaga kebersihan. Para personil yang merupakan pelanggan internal inilah merupakan pihak penentu dalam mewujudkan madrasah yang bermutu. Kepuasan pelanggan internal madrasah pada dasarnya adalah jika mereka dapat bekerja atau menjalankan tugas dengan dukungan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, mendapatkan kompensasi yang layak atas kinerja yang telah diberikan, baik dalam bentuk finansial, material maupun non material serta kesejahteraan secara luas.

Sebagai wujud atau bukti adanya kepuasan pelanggan internal madrasah adalah para guru, tenaga administrasi, pustakawan, laboran, tenaga kebersihan dan keamanan menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, sesuai sistem, prosedur dan tata kerja yang telah ditentukan. Dengan adanya kepuasan pelanggan internal ini diharapkan mereka dapat mewujudkan kepuasan terhadap pelanggan eksternal madrasah.

⁴⁹ Goetsch and Davis, *Introduction to Total Quality*, (Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc. , 1994), h. 14.

Kunci utama untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal adalah komunikasi secara terus-menerus antar pegawai yang saling terkait dan tergantung satu sama lain sebagai individu dan antar departemen yang saling tergantung sebagai suatu unit. Komunikasi tersebut setiap pihak menyampaikan kebutuhannya kepada pihak lain, sehingga terjadi saling pengertian dan kerja sama antar individu maupun antar departemen dalam organisasi.

Untuk mendorong dan memudahkan komunikasi dapat digunakan mekanisme gugus mutu (*quality circles*), *self managed team*, tim antar departemen, dan tim perbaikan. Mekanisme ini selain dapat memudahkan komunikasi di antara pelanggan dan pemasok internal, juga dapat meningkatkan kualitas. Selain mekanisme tersebut terdapat berbagai cara lain dalam mendorong komunikasi yang efektif, seperti pembicaraan santai saat istirahat dan pelatihan keterampilan berkomunikasi.

Komunikasi secara berkesinambungan dengan pelanggan eksternal juga sangat penting dalam pasar kompetitif. Strategi yang tepat dalam rangka pembentukan fokus pada pelanggan adalah dengan jalan membentuk mekanisme efektif untuk memudahkan komunikasi dan kemudian melaksanakannya. Salah satu alasan perlunya komunikasi secara terus-menerus adalah bahwa kebutuhan pelanggan selalu berubah sepanjang waktu dan bahkan perubahannya dapat berlangsung cepat. Melalui komunikasi ini organisasi dapat memantau setiap perkembangan dan perubahan yang terjadi.

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

J. Paul Peter dan Jerry C. Olson dalam Usmara mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli.⁵⁰

Menurut Kotler “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan puas yang ditunjukkan oleh individu.⁵¹

Berbicara mengenai kepuasan pelanggan Tse dan Wilton “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.⁵²

Engel, et al mengungkapkan “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.⁵³

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan suatu jasa sangat besar karena pada dasarnya kepuasan yang pertama kali dicari oleh konsumen atau pelanggan dari pada kualitas suatu jasa.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil)

⁵⁰ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003), Cet. I, h. 123

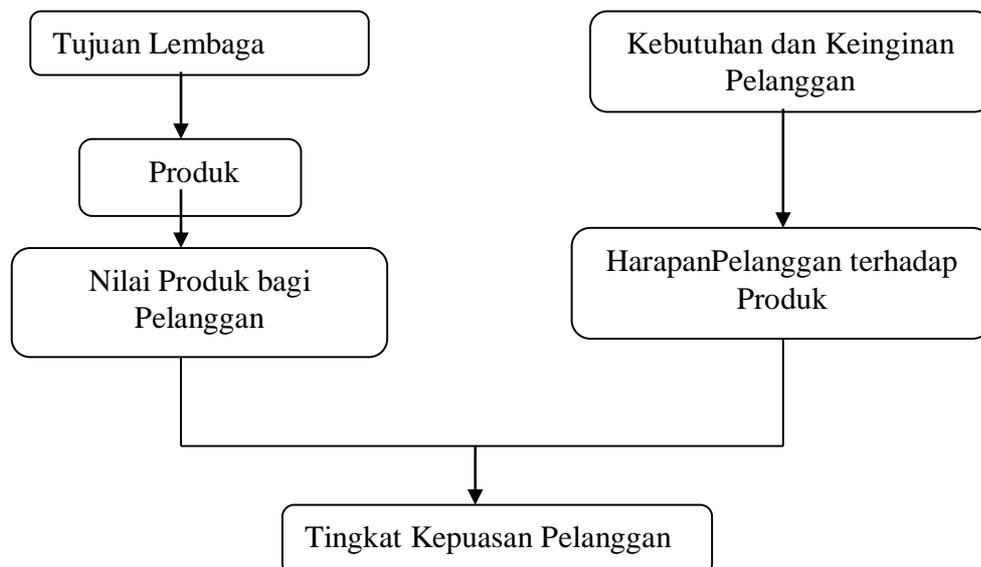
⁵¹ Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997), Ninth Edition, h. 40

⁵² M.N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), cet. I, h. 8

⁵³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 1998), cet. II, h. 48

suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen/lembaga penyedia layanan jasa.Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk/jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.



Gambar 2.1 : Bagan Konsep Kepuasan Pelanggan

Gambar 2.1 di atas menunjukkan konsep tentang kepuasan pelanggan yang saling berkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya. Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa kepuasan merupakan konsep yang berkaitan antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa kepuasan merupakan keterkaitan antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Keterkaitan ini terletak pada apa yang dapat disediakan oleh pemberi layanan dengan apa yang diharapkan oleh yang dilayani.

3. Harapan Pelanggan

Setiap pelanggan tentunya memiliki harapan yang ingin dicapai, harapan pelanggan sendiri terbentuk karena harapan sebelumnya yang diinginkan pelanggan tidak terpenuhi, demikian pelanggan menginginkan madrasah memberi harapan yang tinggi dan teraktualisasi agar pelanggan tidak kecewa karena harapannya tidak terpenuhi.

Harapan setiap pelanggan tidak semua sama karena harapan yang mereka inginkan pada madrasah dilatarbelakangi oleh faktor yang berbeda pula. Harapan peserta didik dan harapan guru tentu berbeda, dikatakan berbeda adalah karena peserta didik dan guru merupakan dua pelanggan madrasah yang sama berhak untuk memiliki harapan pada madrasah namun tujuan pribadi kedua pelanggan tersebut berbeda. Umumnya harapan peserta didik adalah menginginkan pembelajaran dengan pelayanan yang baik sesuai dengan biaya yang mereka

keluarkan. Lain halnya dengan guru, mendidik memberikan pelayanan pengajaran kepada siswa adalah tugas yang harus dijalankan, tetapi guru pun memiliki harapan atas tugas yang dijalankan sebagai guru. Umumnya harapan guru adalah memberikan pelayanan pengajaran secara baik kepada siswa disertai dengan prasarana mendukung, lingkungan nyaman, juga kompensasi yang sebanding dengan tugas yang dikerjakan.

Masalah kepuasan, berkaitan dengan harapan dan kenyataan yang ada. Orang akan merasa puas apabila sesuatu yang diharapkan dapat terpenuhi. Beberapa peneliti mengidentifikasi tiga jenis harapan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: “Kinerja yang wajar, kinerja yang ideal, dan kinerja yang diharapkan”⁵⁴

Menurut Olson : Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli sesuatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Harapan pelanggan tersebut dipengaruhi oleh faktor tertentu, baik yang berasal dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya. Sehubungan dengan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan, yaitu faktor yang mendorong seseorang memiliki hasrat untuk mengkonsumsi produk.⁵⁵

Menurut Engel, et.al: masalah kepuasan, berkaitan dengan harapan dan kenyataan yang ada. Orang akan merasa puas apabila sesuatu yang diharapkan dapat terpenuhi. Beberapa peneliti mengidentifikasi tiga jenis harapan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: “Kinerja yang wajar, Kinerja yang ideal, dan Kinerja yang diharapkan”⁵⁶

⁵⁴Fandy Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2001), h. 331

⁵⁵S. Soimatul Ula, *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif* (Yogyakarta: Berlian, 2013), h. 61

⁵⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa...*, h. 50

Harapan pelanggan dibagi menjadi tiga macam tipe :

- a. *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya
- b. *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen
- c. *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.⁵⁷

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan merupakan keinginan atau suatu yang diharapkan oleh pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Mulyasa mengatakan bahwa terdapat sekelompok guru di salah satu universitas menggunakan teknik *brainstorming* untuk menjawab pertanyaan tentang harapan guru terhadap kepala madrasah. Kesimpulannya adalah bahwa kepala madrasah seharusnya :

- a. Mampu bersikap tanggap.
- b. Memiliki sikap positif dan optimis.
- c. Jujur dan transparan.
- d. Berpegang teguh pada keputusan yang diambil.
- e. Pengertian dan tepat waktu mengunjungi kelas.
- f. Menerima perbedaan pendapat.
- g. Memiliki rasa humor.
- h. Terbuka, mau mendengar, dan menjawab pertanyaan.
- i. Memahami tujuan pendidikan.
- j. Dapat diterima oleh guru.
- k. Memiliki pengetahuan tentang metode mengajar.
- l. Memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat.
- m. Tanggap terhadap kemampuan guru dan memberi kebebasan kerja.
- n. Manusiawi.⁵⁸

⁵⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia, *Total Quality Manajemen...*, h.332

⁵⁸ E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Madrasah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), h. 57

Kesimpulan dari paparan di atas adalah harapan merupakan kepercayaan seseorang terhadap kualitas produk maupun pelayanan jasa yang akan digunakan. Guru dan siswa sebagai pelanggan madrasah memiliki pula harapan terhadap kepala madrasah. Seperti yang dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa umumnya guru mengharapkan kepala madrasah menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai seorang kepala madrasah. Harapan siswa pun umumnya sama dengan guru yaitu dapat memberikan pengetahuan dan berinovasi tentang metode pengajaran yang kemudian diaplikasikan oleh guru saat mengajar.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan terdapat 5 dimensi atribut faktor utama yang harus diperhatikan penyedia jasa yaitu:

- a. **Kualitas produk.** Kualitas Produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. **Service Quality.** Kualitas pelayanan yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan akan meninggalkan kesan pada peserta didik yang menerima pelayanan jasa pendidikan di sekolah, dan akan memberikan hasil atau kesimpulan terhadap pelayanan yang telah dirasakan.
- c. **Emotional Factor.** Faktor emosi yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. **Harga.** Harga adalah pelanggan sekolah atau peserta didik dan orang tua sesungguhnya tidak akan sungkan untuk mengeluarkan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan prima dari sekolah, namun bila produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan.

- e. **Biaya dan Kemudahan.** Biaya dan kemudahan adalah pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Jumlah biaya bagi konsumsi adalah sekelompok biaya yang diharapkan pelanggan atau peserta didik dalam evaluasi menerima dan menggunakan barang atau jasa tersebut.⁵⁹

Menurut Freddy Rangkuti, ada 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Nilai, merupakan pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasari oleh persepsi pelanggan.
- b. Daya saing, pelayanan proses pembelajaran di sekolah harus bisa bersaing dengan produk jasa lain agar menarik minat pelanggan. Agar dapat bersaing, sekolah harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.
- c. Persepsi pelanggan, ini berkaitan dengan pengalaman pelayanan yang telah diterima oleh pelanggan, ketika kepuasan pelanggan memiliki persepsi yang tinggi akan pelayanan yang akan diterimanya, maka semakin tinggi pula pengorbanan yang akan diberikan.
- d. Harga, biasanya harga yang murah namun pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan yang tinggi bagi pelanggan.
- e. Citra, citra yang buruk akan mudah menimbulkan persepsi buruk terhadap pelanggan, begitupun sebaliknya jika citra pelayanan baik maka akan mudah dimaafkan oleh pelanggan jika terjadi suatu kesalahan, meskipun tidak untuk kesalahan yang selanjutnya.
- f. Tahap pelayanan, kepuasan pelanggan pada pelayanan di sekolah akan dirasakan ketika pelayanan tersebut mencapai tahap-tahap tertentu.
- g. Momen pelayanan, yang menimbulkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu: pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik di mana pelayanan diberikan.
- h. Tingkat kepentingan pelanggan, pelanggan mempunyai kedudukan yang tinggi terhadap kemajuan sekolah, semakin maju suatu sekolah maka semakin banyak pula pelayanan yang harus diberikan oleh pihak sekolah terhadap pelanggannya.⁶⁰

⁵⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 158

⁶⁰ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 30-35

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung kepuasan pelanggan karena sarana pendidikan merupakan sarana penunjang bagi proses belajar mengajar. Menurut Tim Penyusun Pedoman Pembakuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, maka yang dimaksud dengan sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.⁶¹

Suharmini Arikunto mengatakan bahwa “Tujuan pengelolaan sarana dan prasarana adalah untuk pengadaan alat atau media dalam proses belajar mengajar agar peserta didik dapat mencapai tujuan pembelajaran yang maksimal, efektif dan efisien.”⁶²

Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan bertugas mengatur dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berarti pada jalannya proses pendidikan. Kegiatan pengelolaan ini meliputi kegiatan perencanaan, pengadaan, pengawasaan, penyimpanan inventarisasi, penghapusan serta penataan.

Pengelolaan sarana prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses kerja sama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien. Definisi ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di madrasah

⁶¹ Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media Bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2008), h. 273.

⁶² Suharmini Arikunto, *Pengelolaan Kelas dan Siswa*, (Jakarta : Rajawali, 1992), h. 68.

perlu didayagunakan dan dikelola untuk kepentingan proses pembelajaran di sekolah. Pengelolaan itu dimaksudkan agar dalam menggunakan sarana prasarana di sekolah bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan yang sangat penting di madrasah, karena keberadaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya proses pembelajaran di madrasah.⁶³

Secara umum, tujuan pengelolaan perlengkapan madrasah adalah memberikan layanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan efisien. Secara rinci tujuannya sebagai berikut :

- 1) Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan seksama. Dengan perkataan ini, melalui manajemen perlengkapan pendidikan diharapkan semua perlengkapan yang didapatkan oleh madrasah adalah sarana dan prasarana pendidikan yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan madrasah, dan dengan dana yang efisien.
- 2) Untuk mengupaya pemakaian sarana dan prasarana madrasah secara tepat dan efisien.
- 3) Untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana madrasah, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap diperlukan oleh semua personel madrasah.⁶⁴

5. Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Lembaga Pendidikan

Islam

Usaha mewujudkan kepuasan pelanggan memang amat sangat tidak mudah.

Tetapi usaha untuk senantiasa memperbaikikepuasan pelanggan dapat dilaksanakan

⁶³ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah : Konsep, Strategi dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 50.

⁶⁴ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), h.5

dengan berbagai strategi. Dan perlu untuk diingat, bahwasannya para pelanggan pada hakekatnya adalah tamu yang harus dihormati. Dikarenakan memuliakan tamu adalah suatu syarat keimanan seseorang, maka sebagai pengelola lembaga pendidikan haruslah tanggap terhadap segala keinginan dan harapan pelanggan.

Terutama pada masa sekarang, dimana persaingan antar lembaga pendidikan amatlah ketat. Maka performa suatu lembaga pendidikan berpengaruh besar untuk dapat menarik minat pelanggan, sehingga diperlukan suatu strategi yang jitu untuk melakukan hal tersebut. Pada hakekatnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu penyedia jasa (lembaga pendidikan). Beberapa strategi yang dapat dilaksanakan antara lain adalah :⁶⁵

a. *Relationship Marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan bersifat berkelanjutan dan tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan pelanggan secara terus-menerus. Kaitannya dengan lembaga pendidikan, maka suatu wadah alumni menjadi sangat penting. Lembaga pendidikan yang besar, selalu memiliki wadah alumni yang solid.

b. *Superior Customer Service*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penyedia jasa dapat merancang garansi tertentu. Dalam hal ini, lembaga pendidikan Islam memiliki peluang yang luar biasa amat luas. Para orang tua di kota-kota besar pada umumnya tidak terlalu banyak memiliki waktu di rumah, sehingga kesempatan mereka mendidik agama anaknya menjadi berkurang. Untuk itu lembaga pendidikan Islam dapat mengisi kekosongan tersebut, misalnya dengan memberikan garansi, bahwa selain peserta

⁶⁵ Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h.160

didik di lembaga tersebut menguasai seluruh SKL yang ada, garansi yang diberikan contohnya adalah kemampuan peserta didik dalam membaca al-Quran.

c. Unconditional Guarantees/Extraordinary Guarantees.

Lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa memberikan garansi atau jaminan istimewa ini dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan, ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang didapatkannya. Garansi yang diberikan berupa garansi Internal serta garansi Eksternal.

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas. Dalam menangani keluhan pelanggan ada empat aspek penting yang harus dilakukan :

- 1) Empati pada pelanggan yang marah
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- 4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi lembaga (penyedia jasa).⁶⁶

⁶⁶M. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h.131

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang akan penulis pakai di dalam pengumpulan data adalah jenis penelitian kualitatif atau kajian kualitatif karena penelitian ini menekankan pada bagaimana strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar. Yang tujuannya bermaksud untuk memahami, mengungkapkan, menjelaskan dengan rinci bagaimana fenomena yang ada di lapangan.

Bentuk Penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut”⁶⁷. Pembahasan dalam skripsi menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu: ”Metode yang meneliti suatu kondisi, pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang ini, yang bertujuan membuat gambaran deskriptif atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.”⁶⁸

Penelitian kualitatif disini ialah penelitian yang berdasarkan fenomena dan dalam penelitian ini para peneliti akan mencari makna dibalik sesuatu yang nampak yang kemudian diamati kembali sehingga menghasilkan informasi baru tentang hal

⁶⁷Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 1993) , h.106.

⁶⁸Muhammad Nazir, *Metode Penelitian, Cet 1*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), h. 65.

yang diamati. Oleh karena itu, dalam konteks ini, fakta yang dimaksud mengenai strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar, untuk melihat bagaimana upaya kepala madrasah dalam memberikan kepuasan pelanggan dan kendala yang ditemui kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar .

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa, Gue Gajah Kecamatan Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar. Dalam hal ini penulis hanya mengambil data yang penulis perlukan. Penulis memilih sekolah ini dikarenakan sekolah ini telah meraih akreditasi A⁺ dan memiliki banyak pelanggan pendidikan setiap tahunnya serta peneliti melihat banyak perkembangan selama dipimpin oleh kepala madrasah yang menjabat sekarang. Adapun mengenai waktu penelitian, peneliti meneliti pada semester ganjil tahun ajaran 2017/2018.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah segala sesuatu yang berwujud seperti benda, individu, atau organisme yang dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian, yang biasanya disebut *responden* atau informasi sebagai objek dari suatu penelitian.

Subjek yang akan diambil dalam penelitian ini adalah :

1. 1 orang kepala madrasah, karena kepala madrasah yang paling mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. 1 orang kepala tata usaha, dengan alasan bahwa kepala tata usaha adalah orang yang mengerti mengenai fasilitas madrasah untuk proses pelayanan pelanggan.
3. 2 orang guru, karena guru tentu mengetahui upaya yang telah dilakukan oleh kepala madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya serta merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak madrasah.
4. 2 orang staff TU, dengan alasan bahwa staff TU dapat merasakan secara langsung perhatian yang diberikan oleh kepala madrasah.

Pemilihan subjek penelitian melalui teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, diantaranya dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.⁶⁹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mempermudah penelitian ini, peneliti mengambil sampel sumber data tersebut, yaitu siapa yang layak diteliti, istilahnya yang dianggap dia yang paling tahu dan yang paling betul dalam menyampaikan data, yang sesuai dengan yang peneliti inginkan tentang apa yang diharapkan.

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 219.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif pada awalnya di mana permasalahan belum jelas dan pasti, maka yang menjadi instrumen adalah peneliti sendiri (*humaninstrumen*). Tetapi setelah masalahnya yang akan dipelajari jelas, maka dapat dikembangkan suatu instrumen.⁷⁰

Disini peneliti menentukan instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data. Instrumen penelitian yang penulis gunakan berupa:

Adapun jenis-jenis instrumen penelitian yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Lembar observasi, lembar yang berisi gambaran yang berkaitan dengan keadaan lingkungan sekolah khususnya yang berkaitan dengan upaya yang dilakukan kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.
2. Lembar wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan pokok yang diajukan sebagai panduan untuk bertanya kepada subyek penelitian untuk mendapatkan informasi yang mendetail tentang upaya yang dilakukan kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa serta hambatan yang ditemui kepala madrasah dan solusi yang diberikan dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.

⁷⁰Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*...,h. 61.

3. Lembar dokumentasi, yaitu data-data tertulis yang diperoleh dari kantor Tata Usaha di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar mengenai gambaran umum sekolah, visi dan misi sekolah, data sarana dan prasarana sekolah, jumlah guru dan siswa di sekolah dan data lain-lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah “Memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera yaitu melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap”.⁷¹ Observasi dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah tentang upaya kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.

2. Wawancara

Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung.”⁷² Wawancara dalam penelitian untuk menjawab

⁷¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 133.

⁷²Rusdin Pohan, *Metodologi Penelitian*, (Banda Aceh: Ar-Rijal Institute, 2007), h. 57.

rumusan masalah tentang upaya kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa dan Hambatan yang ditemui kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar. wawancara akan dilakukan kepada kepala madrasah, kepala dan staff tata usaha, dan guru di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan sejumlah informasi tertulis mengenai data pribadi, pendidikan guru, dan arsip penting lainnya yang mendukung penelitian ini. Dokumentasi untuk menjawab rumusan masalah “Bagaimana upaya kepala madrasah dalam memberikan kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.” Dokumentasi dalam penelitian mengumpulkan sumber data yang penulis dapatkan dari pihak sekolah dan telah di simpan sebagai arsip sekolah. Sumber data tersebut penulis gunakan untuk dapat mendukung penelitian.

F. Tehnik Analisis Data

Anaslisi data kualitatif adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada

orang lain.”⁷³ Untuk menganalisis data kualitatif yang berkenaan dengan penelitian ini, penulis menggunakan teknis analisis triangulasi. Triangulasi adalah “teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzim dalam kutipan Lexy J. Moleong, membedakan kepada tiga macam triangulasi yaitu : triangulasi sumber, metode, dan teori.”⁷⁴

Berdasarkan uraian diatas, triangulasi yaitu teknik untuk memudahkan mendapatkan keabsahan data yang diperoleh dari beberapa sumber yang diteliti. Untuk mengolah data kualitatif yang berkenaan dengan Strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.⁷⁵ Dengan maksud teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sumber pendukung yang lain. Setelah semua data terkumpul maka peneliti melakukan analisis dengan beberapa tahap dalam memproses data kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Tahap Reduksi Data

Menurut Sugiyono “Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang dianggap pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, merampingkan data yang dipandang penting, menyederahakan, dan

⁷³Lexy. J.Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2007), h. 248.

⁷⁴Lexy. J.Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi...*,h. 330.

⁷⁵Lexy. J.Moleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi...*, h.330.

mengabstraksikannya.”⁷⁶ Pada tahap ini peneliti melakukan pemeriksaan terhadap jawabann-jawaban dari responden dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan peneliti melakukan proses reduksi data adalah untuk penghalusan data. Proses penghalusan data adalah seperti perbaikan kata dan kalimat, memberikan keterangan tambahan, membuang keterangan berulang atau tidak penting, termasuk juga menterjemahkan ungkapan setempat kedalam bahasa Indonesia. Pada tahap reduksi ini peneliti membuat kata-kata yang dianggap tidak penting, memperbaiki kalimat-kalimat dan kata-kata yang tidak jelas.

2. Tahap Penyajian Data(Display)

Etta Mamang Sangadji menjelaskan bahwa “penyajian Data (*Display*) adalah menyajikan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.”⁷⁷ Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Dalam penyajian data peneliti menyajikan makna terhadap data yang disajikan tersebut.

Adapun metode yang peneliti gunakan dalam pemberian makna (analisis) terhadap data-data yang berupa jawaban yang diperoleh tersebut

⁷⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantatif, Kualitatif, dan R&D)*, h. 92.

⁷⁷Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian, ED, 1*,(Yogyakarta: ANDI, 2010), h. 200.

adalah dengan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan data sesuai dengan fenomena yang terjadi.

3. Tahap Penarikan Simpulan(Verifikasi Data)

Menurut Imam Gunawan “penarikan simpulan (Verifikasi Data) merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objektif penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.”⁷⁸ Setelah semua data dianalisis maka peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis data yang dapat mewakili dari seluruh jawaban responden.⁷⁹ Setelah data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis dan menghasilkan data yang valid, maka hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi diverifikasikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

⁷⁸Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2013), h.212.

⁷⁹Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2009), h. 339.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa terletak di Desa Gue Gajah Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober s/d 10 November 2017, hasil penelitian diperoleh dengan cara observasi, dokumentasi di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa, dan wawancara dengan 1 orang kepala madrasah, 2 orang guru, 1 orang Kepala Tata Usaha, 2 orang staff Tata Usaha untuk diminta keterangan tentang strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar.

Sejarah singkat Dayah Madrasah Aliyah Ruhul Islam Anak Bangsa ini adalah sebuah lembaga pendidikan dibawah naungan Yayasan Ruhul Islam Anak Bangsa disingkat Yayasan (YRIAB) yang bergerak dalam bidang Pengelolaan Pendidikan Unggul di Nanggroe Aceh Darussalam. Pembinaanya meliputi SMU Modal Bangsa, Dayah MA Ruhul Islam Anak Bangsa, dan SMU Tunas Bangsa.

Masing-masing sekolah tersebut mempunyai ciri khas sebagai keunggulannya. SMU Modal Bangsa dengan spesifikasi MIPA (Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam), diarahkan dalam pemaksimalan kelulusan ke Perguruan Tinggi Favorit, Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa diarahkan dalam pemaksimalan kelulusan dan pemberangkatan pada Perguruan Tinggi Umum dan Perguruan Tinggi Islam baik dalam Negeri maupun Luar Negeri terutama Timur Tengah.

Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa berdiri pada tahun pelajaran 1997/1998, dengan memanfaatkan lokasi PGSD Lampeuneurut yang sebelumnya dipakai oleh SMU Modal Bangsa sebelum pindah ke kampus sendiri di Blang Bintang Aceh Besar. Pendirian Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa berasal dari usulan dan prakarsa Gubernur Kepala Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh (sekarang, Provinsi Aceh), Profr. DR. H. Syamsuddin Mahmud, MBA, yang disambut gembira oleh tokoh-tokoh pendidikan di Majelis Pendidikan Daerah (MPD) Provinsi Aceh dan yang dengan harapan ada yang mengelolanya secara penuh tanggung jawab.

Pada tanggal 15 Agustus 1999 diadakan peletakan batu pertama pembangunan kampus baru untuk DMA Ruhul Islam Anak Bangsa di Desa Gue Gajah Kec Darul Imarah Aceh Besar. Pembangunan ini menghabiskan rencana biaya Rp. 3 Milyar dengan rencana selesai dalam waktu 3 sampai 5 bulan. Namun rencana ini Allah menghendaki situasi lain. Krisis berkepanjangan yang menimpa system pemerintahan dan perekonomian, membuat perjalanan pembangunan dayah ini tidak seperti rencana yang telah diharapkan. Kesulitan pemasukan dana dari sumber-sumber yang telah mendapat perjanjian, tidak kunjung ditepati secara sempurna. Hal ini dapat kita maklumi oleh sebab-sebab krisis dan juga factor keamanan.

Sementara pihak FKIP Unsyiah yang secara terus-menerus mengembangkan program kependidikannya setidaknya telah semakin mempersempit dan mendesak lembaga Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa agar dapat meninggalkan kampusnya. Satu-satu lokal yang dulunya ditempati oleh anak-anak Dayah diminta untuk dikosongkan selanjutnya untuk digunakan belajar oleh Mahasiswa PGSD FKIP

Unsyiah. Terakhir keterpaksaan anak dayah ini harus belajar di Mushalla sebagai ruang serba guna.

Mulai Tahun anggaran 2002, Yayasan PSDM bekerja sama dengan PEMDA NAD dengan memohon bantuan agar dapat dialokasikan dana pembangunan penyelesaian kampus dan biaya operasional Dayah. Dengan adanya bantuan ini sedikit demi sedikit pembangunan kampus baru Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa dapat diselesaikan. Pada Tanggal 21 Juli 2004 gedung kampus baru di Gue Gajah resmi digunakan.⁸⁰

1. Visi, Misi Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

a. Visi Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

Dayah Madrasah Aliyah Ruhul Islam Anak Bangsa Sebagai Sumber Keilmuan, Mewujudkan pemimpin yang berjiwa Islami, Cendekiawan, serta berkemampuan dalam Imtaq dan Iptek

b. Misi Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

- 1) Membina aqidah islamiyah yang matang.
- 2) Melaksanakan program pendidikan berbasis keislaman
- 3) Memberikan motivasi untuk pengembangan diri
- 4) Memberikan pembinaan kesantunan untuk hidup bermasyarakat
- 5) Melaksanakan proses pengkaderan keulamaan dan kepemimpinan
- 6) Memberikan pelatihan kemandirian hidup

⁸⁰Dokumen dan arsip sekolah

2. Tujuan, Sasaran dan Keunggulan Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

a. Tujuan Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

- 1) Mempersiapkan Kader-Kader Ulama.
- 2) Pelaku Bisnis Islami.
- 3) Cendekiawan Paripurna Yang Berkemampuan IPTEK Dan IMTAQ.
- 4) Penerus Risalah Islamiyah.
- 5) Kader Pembangunan Yang Tangguh Dalam Pelestarian Ajaran Islamiyah.

b. Sasaran Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

- 1) Dapat membaca / menguasai kitab-kitab makruf yang diajarkan dalam lingkungan Dayah Aceh pada umumnya.
- 2) Dapat menghafal Al Qur'an minimal 10 juz.
- 3) Mampu secara aktif Berbahasa Arab, Inggris dan Cina.
- 4) Mampu berpengetahuan setingkat MA / SLTA dan dapat memiliki ijazah untuk dapat memasuki Perguruan Tinggi dalam Negeri atau Luar Negeri.

c. Keunggulan Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

- 1) Program penghafalan al qur'an
- 2) Berciri khas pembelajaran kitab-kitab pesantren
- 3) Pemaksimalan penguasaan bahasa arab dan inggris
- 4) Pengenalan bahasa asing lain (Mandarin, Jerman dan jepang)
- 5) Pendidikan ilmu kemasyarakatan
- 6) Pembinaan kepribadian siswa

3. Identitas Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

*Tabel 4.1 : Lokasi Umum Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa
Tahun Ajaran 2016 -2017*

Nama Madrasah	Ruhul Islam Anak Bangsa
Nomor Statistik Madrasah	312110610008
No Telepon	(0651) 44771
Alamat Madrasah	Jl. Pintu Air Ds. Gue Gajah Kec. Darul Imarah, Kab. Aceh Besar, 23352
Tahun Berdiri	1997
No. SK Pendirian	51 Tahun 1998
Tanggal SK	08 September 1998
Yang Mengeluarkan SK	Kakanwil Depag Provinsi Aceh
Status Madrasah	Swasta / Boarding School
Luas Tanah	35.000 m
Program yang diselenggarakan	IPA dan Keagamaan
Waktu belajar	Pagi, Siang dan Malam
Status dalam KKM	Anggota KKM
Nama Madrasah Induk	MAN Cot Gue Kabupaten Aceh Besar

*Sumber Data : Data Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa
tahun ajaran 2016-2017⁸¹*

⁸¹ Dokumen dan arsip sekolah

4.Keadaan Siswa

Tabel 4.2 : Keadaan Siswa di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Tahun ajaran 2017-2018

TINGKAT	KELAS	LAKI-LAKI	PR	AG/IPA	JLH LK	JLH PR	JUMLAH
X	X AG 1		24	56	89	84	173
	X AG 2	32					
	X IPA 1	28		117			
	X IPA 2	29					
	X IPA 3		32				
	X IPA 4		28				
XI	XI AG 1		29	54	87	93	180
	XI AG 2	25					
	XI IPA 1	31		126			
	XI IPA 2	31					
	XI IPA 3		32				
	XI IPA 4		32				
XII	XII AG 1		28	60	65	92	157
	XII AG 2	32					
	XII IPA 1	33		97			
	XII IPA 2		33				
	XII IPA 3		31				
JUMLAH		241	269				510

Sumber Data : Data Statistik Kesiswaan Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Tahun ajaran 2017-2018⁸²

⁸²Dokumen dan arsip sekolah

5. Keadaan Kepala Madrasah, Guru, dan Pegawai.

Untuk kelancaran proses pendidikan yang dilakukan di madrasah, maka Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa juga diperkuat oleh beberapa orang guru berjumlah 61 orang dan juga membantu tenaga administrasi madrasah, menurut pengamatan penulis telah dilaksanakan dengan baik. Untuk mengetahui keadaan guru dan pegawai di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa tahun ajaran 2016-2017 dapat dilihat pada tabel berikut :

Jumlah Tenaga pengajar dan pegawai di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Tahun Ajaran 2015-2016

No	Nama Guru / Pegawai	Gol	Jabatan	Mata pelajaran yang diajarkan
1	Suryadi, S.Ag	IV/a	Kepala Madrasah	Bahasa Arab
2	Kusnadi, MA	IV/a	WaKa Humas	IPS
3	Yusmaniar, S.Pd	IV/a	WaKa Kurikulum	BHS. Indonesia
4	Nurmasyitah, S.Si	IV/a	Ka. Laboratorium	Kimia
5	Winy, S.Pd.I	III/d	Guru	Bahasa Inggris
6	Anizar, S.Si	III/d	Guru	Kimia
7	Umoini, S.Ag	III/c	Guru	PAI
8	Indra S, S.Pd.I	III/c	Waka Kesiswaan	PAI
9	Nofianty, S.Pd	III/b	Guru	Biologi
10	Sukma Haryati	III/b	Guru	Bahasa Jepang
11	Dahlia, S.Si	III/b	Guru	Kimia
12	Rasimah, S.Ag	GTT	Guru	Bahasa Arab
13	Nasran, M.Pd	GTT	Guru	Biologi
14	M. Fadhillah, M.Pd	-	Guru	Tafsir Ilmu kalam
15	Tarmizi, S.Ag	-	Guru	Khat
16	Drs. Sayuti, M.Si	-	Guru	BHS Indonesia
17	Drs. Abdul Jalil	-	Guru	PPKN
18	Magdalena, S.Pd	-	Guru	Pend. Seni
19	Dra. Ellyzar	-	Guru	PPKN

20	Mahfudhah, S.Pd	-	Guru	BHS Indonesi
21	Teuku M Hasan, MA	-	Guru	Bahasa Arab
22	Zamzami, S.Hi	-	Guru	Aqidah Akhlak
23	Indri Juliwardewi, M.SE	-	Guru	TIK
24	Abdullah Manaf, S.Si	-	Guru	Matematika
25	Heriyati Purnama, S.Pd	-	Guru	Matematika
26	Dara Phon Kamilah, S.Si	-	Guru	Fisika
27	Elly Darma, SE	-	Guru	Ekonomi
28	Mustafa Kamal, S.Ag	-	Guru	Bahasa Inggris
29	Intan Eliyani, S.Pd	-	Guru	Matematika
30	Zaqwanur, S.Pd.I	-	Guru	Matematika
31	Eri Kurnadi	-	Guru	Fisika
32	Muhammad Ikhsan, S.Pd.I	-	Guru	Bahasa Inggris
33	Sabariah, S.Pd.I	-	Guru	Bahasa Inggris
34	Hilal Nasruddin, Lc	-	Guru	Tafsir
35	Fatayatul Alim, S.Pd	-	Guru	Bahasa Inggris
36	Eka Mayasari, MA	-	Guru	Qur'an Hadits
37	Sarwoko, SH	-	Guru	Nahwu
38	Faisal Ibnu Hajar, S.Si	-	Guru	Fisika
39	Rizki Amalia, MA	-	Guru	Bahasa Arab
40	Andi Mardika, Lc	-	Guru	Qiraatul Qutub
41	Zikrillah, S.Pd.I	-	Guru	Nahwu, Sharaf Muhadasah
42	Irwan, S.Si	-	Guru	Bid. Studi
43	M. Fakhru Arrazi, Lc	-	Guru	Balaghah
44	Lia Fadliyah, S.Pd	-	Guru	Biologi
45	Isnani Fajarina, S.Pd.I	-	Guru	Nahwu, Qur'an Hadits
46	Ria Hayatunnur, S.Stat		Guru	Matematika
47	Rini Zahara, S.S, M.Pd	-	Guru	Akhlak Ilmu Sharaf
48	Furqan Ar-Rasyid, Lc	-	Guru	Ilmu Kalam
49	Muhammad Rizki	-	Guru	Tahfidz
50	Gamal Akhyar, MA	-	Guru	Ushul Fiqh Aqidah Akhlak
51	Maulidawati, S.Pd	-	Guru	BHS. Indonesia

52	Rahmat Hidayatullah, S.Pd	-	Guru	Bahasa Inggris
53	Raudhah Darmi	-	Guru	Matematika
54	Nurul Fadhillah Fachri, S.Psi	-	Guru	Bid. Studi
55	Andriana, MA	-	Guru	Ilmu Hadits
56	Khairul Ihsan, Lc	-	Guru	English Story
57	Darmanto, S.Pd	-	Guru	Penjaskes
58	Nelly, S.Pd., M.Sc	-	Guru	Bahasa Mandarin
59	Dra. Mariah	-	Guru	Kesenia
60	Tri Hardian	-	Guru	Penjaskes
61	Arisman	-	Guru	Penjaskes
62	Yusmawati, S.Pd.I	-	Ka. Tata Usaha Bendahara	-
63	dr. Dicky Rinaldi	-	Ka. Pokestren	-
64	Arlia Setiana, S.Kep	-	Staff Pokestren	-
65	Wardah	-	Ka. Staff Pustaka	-
66	Nurmaidar, S.Si	-	Staf Tata Usaha	-
67	Eko Sumantri	-	Staf Tata Usaha	-
68	Maulida Ellyani	-	Staf Tata Usaha	-
69	Yusriyadi	-	Staf TU/Sarana	-
70	M. Mahyudi	-	Staf Sarana	-
71	Erlinawati	-	Petugas Kebersihan	-
72	Mustafa	-	Petugas Kebersihan	-
73	Suryadi	-	Petugas Kebersihan	-

Sumber Data : Rekapitulasi pegawai dan tenaga pendidik di Dayah Ruhul Islam

Anak Bangsa. Tahun Ajaran 2017-2018⁸³

⁸³Dokumen dan Arsip sekolah

6. Keadaan Sarana dan Prasarana

Adapun data sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan belajar mengajar di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa ialah sebagai berikut :

Tabel 4.4 : Sarana dan Prasarana di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Tahun ajaran 2017-2018

NO	SARANA/PRASARANA	BUTUH	ADA	KURANG	LEBIH
1	Ruang Kelas	17	17	0	0
2	Ruang Kantor Tata Usaha	1	1	0	0
3	Ruang kepala	1	1	0	0
4	Ruang Guru	1	1	0	0
5	Ruang Pustaka	1	1	0	0
6	Ruang Laboratorium /PA	3	3	0	0
7	Ruang Serba Guna (Aula)	2	2	0	0
8	Ruang Musalla/mesjid	1	1	0	0
9	Ruang Ketrampilan / Menjahit	1	1	0	0
10	Gudang	3	2	1	0
11	Ruang Kantin	2	2	0	0
12	Ruang Koperasi	1	1	0	0
13	Ruang laboratorium Bahasa	1	1	0	0
14	Ruang Komputer	2	1	1	0
15	Ruang WC/Kamar Mandi	26	24	2	0
16	Rumah Panjaga Madrasah	1	1	0	0
17	Lapangan Bola Kaki	2	2	0	0
18	Lapangan Volly	2	2	1	0
19	Lapangan Basket Ball	1	1	0	0
20	Lapangan Tennis	0	0	1	0

21	Pagar permanen	1	0	1	0
22	Meja tenis Meja	0	0	2	0
23	Lemari Kelas	6	0	6	0
24	Lemari Kantor	6	4	2	0
25	Lemari Pustaka	6	5	10	0
26	Filling Kabinet	10	10	0	0
27	Meja guru	40	20	20	0
28	Meja Murid/siswa	510	510	0	0
29	Komputer	20	20	0	0
30	Meja Komputer	20	20	0	0
31	Telivisi	3	3	0	0
32	Tape Recorder	2	2	0	0
33	Radio	1	1	0	0
34	Over Head/Proyektor / Infocus	3	3	0	0
35	Telphon	1	1	0	0
36	Kursi siswa	510	510	0	0
37	Kursi Tamu (set)	2	1	1	0
38	Kursi Putar	6	6	0	0

*Sumber Data : Data Statistik Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa
tahun ajaran 2017-2018⁸⁴*

⁸⁴Dokumen dan arsip sekolah

B. Hasil Penelitian

a. Penyajian Data

Kepala madrasah merupakan figur utama yang mampu meyakinkan dan mengarahkan para guru serta pegawai untuk mampu mewujudkan visi, misi dan tujuan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa. Kepala madrasah juga harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan guru dan pegawai, lalu kepala madrasah memberitahukan bahwa hanya kebutuhan dan keinginan prioritas atau pokok yang akan diusahakan untuk diwujudkan. Kepala madrasah berperan penting dalam mewujudkan harapan pelanggan khususnya pelanggan internal agar terpenuhi. Sebagai pemimpin tertinggi di madrasah yang memegang kebijakan dan pembuat keputusan perlu memperhatikan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Peran kepala madrasah terkait kepuasan pelanggan tidak hanya berfokus dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai manajer madrasah tetapi harus lebih memperhatikan tugasnya dalam melayani pelanggan.

b. Pengolahan Data

Hasil penelitian ini diperoleh dari observasi, jawaban responden dari wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah satu orang kepala sekolah, satu orang kepala tata usaha, 2 orang staff tata usaha dan 2 orang guru di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa berkaitan dengan strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan. Adapun data yang di analisis adalah strategi kepala

madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan, yang akan dijelaskan dalam hasil wawancara dan observasi berikut ini:

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa mengenai strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan mengatakan bahwa:

1. Upaya Kepala Madrasah Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan Yang Terdapat Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Kab Aceh Besar

Kepala madrasah berperan penting dalam mewujudkan harapan pelanggan agar terpenuhi. Sebagai pemimpin tertinggi di madrasah yang memegang kebijakan dan pembuat keputusan perlu memperhatikan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Harapan guru dan pegawai terhadap kepala madrasah pada umumnya ialah mampu bersikap tanggap, memiliki sikap positif dan optimis, jujur dan transparan, berpegang teguh pada keputusan yang diambil, pengertian dan tepat waktu mengunjungi kelas, menerima perbedaan pendapat, memiliki rasa humor, terbuka, mau mendengar, dan menjawab pertanyaan, memahami tujuan pendidikan, dapat diterima oleh guru, memiliki pengetahuan tentang metode mengajar, memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat, tanggap terhadap kemampuan guru dan memberi kebebasan kerja, serta manusiawi. Oleh karena itu peneliti mengajukan pertanyaan yaitu “Bagaimana bapak mengetahui kebutuhan pelanggan di madrasah?”. Jawaban yang diperoleh adalah :

B.K.M “Alhamdulillah dengan kemajuan teknologi banyak hal yang dapat kita peroleh salah satunya informasi, baik informasi kebutuhan para dewan guru ataupun kebutuhan-kebutuhan nasabah yang lain misalnya wali santri, komite sekolah dan sebagainya itu kita berikan kesempatan untuk menyampaikan baik

secara lisan maupun tulisan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui penggunaan media dan kemudian kami terus memberikan informasi kepada pelanggan bahwa kita disini yang kita lakukan adalah memberikan yang terbaik kepada pelanggan baik internal maupun eksternal dan kita tetap mengatakan para dewan guru juga pegawai bahwa berbakti, berbuat yang terbaik kepada Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa itu InsyaAllah akan mendapatkan yang terbaik juga untuk orang yang berbuat sehingga orang di dalam dayah ini sendiri mereka harus bekerja cukup maksimal sehingga pelayanan yang terjadi di Dayah ini bisa maksimal”.⁸⁵

Kepala madrasah harus mampu terampil serta dapat memberikan kepuasan kepada seluruh komponen lembaga pendidikan, khususnya para guru, staf madrasah, bukan hal yang mudah. Hal ini disadari bahwa masing-masing kepala madrasah memiliki kemampuan (*skill*) yang berbeda-beda, komunikasi antar pribadi yang berbeda-beda, serta kondisi bawahan yang berbeda pula, di sinilah dibutuhkan kepala madrasah yang mampu mengadakan komunikasi positif dengan berbagai pihak terkait.

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Kepala tata usaha mengenai komunikasi adalah “Bagaimana bapak/ibu mengungkapkan harapan dan kebutuhan bapak/ ibu kepada Kepala madrasah ?

K.T.U “Jadi disini tiap-tiap bidang itu memiliki wakilnya, sehingga ketika ada kebutuhan atau keinginan dari pada siswa maupun guru akan diampaikan kepada wakil, kemudian wakil tersebut nanti akan menyampaikan kepada kepala madrasah selanjutnya kepala madrasah akan mengarahkan ke bendahara, setelah di data kebutuhan tersebut kemudian di Acc barulah bendahara mengeluarkan dananya”.⁸⁶

Hal yang sama juga dijelaskan oleh staff tata usaha, adapun pertanyaan

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 06 November 2017

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

yang peneliti ajukan adalah “bagaimana bapak/ibu berkomunikasi dengan Kepala madrasah dalam menyampaikan kebutuhan bapak/ibu ?”

S.T.N “biasanya kami menyampaikan kebutuhan – kebutuhan tersebut ketika ada rapat di awal semester terus di data kebutuhan untuk satu semester pengadaannya, jika ada yang kurang-kurang biasanya langsung dikeluarkan dana baik dari SPP siswa maupun dana lainnya”.⁸⁷

S.T.E “yang pasti ketika menyampaikan kebutuhan itu kalau saya pribadi langsung berkonsultasi dengan bapak Kepala madrasah, dan jika ada kebutuhan seperti misalnya saya perlu data siswa, data dana sekolah biasanya saya akan langsung menelfon bapak kepala madrasah”⁸⁸

Hal ini diperkuat oleh pernyataan para guru, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “bagaimana bapak/ibu menyampaikan kebutuhan dan harapan bapak/ibu kepada kepala madrasah ?”

G.R.N “untuk menyampaikan harapan ataupun kebutuhan kami biasanya menyampaikan langsung dengan bapak kepala madrasah, karena beliau juga sangat terbuka terhadap kebutuhan-kebutuhan guru, apalagi misalnya kalaupun malam-malam kami butuh sesuatu berkaitan dengan madrasah maka bisa langsung menghubungi dan biasanya beliau akan langsung merespon”.⁸⁹

G.R.T “sejauh ini kami para dewan guru biasanya akan langsung menyampaikan kebutuhan-kebutuhan kami secara langsung kepada bapak kepala madrasah, dan sampai saat ini ketika adanya kebutuhan yang kiranya mampu diwujudkan maka langsung beliau wujudkan, namun apabila belum mampu diwujudkan maka akan ditunda, ataupun beliau mencari solusi atau alternatif lainnya untuk membantu para guru”.⁹⁰

Pertanyaan selanjutnya yang penulis ajukan kepada bapak kepala madrasah

⁸⁷Hasil wawancara dengan staff tata usaha N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

⁸⁸Hasil wawancara dengan staff tata usaha E Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

⁸⁹ Hasil wawancara dengan guru N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

⁹⁰ Hasil wawancara dengan guru T Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

adalah “bagaimana bapak menjalin komunikasi yang baik dengan para guru maupun pegawai lainnya ?”

B.K.M “ Alhamdulillah, untuk komunikasi dengan para dewan guru sejauh ini selain dengan tatap muka atau langsung bisa juga memanfaatkan media sosial agar lebih efektif karena bisa saja saya tidak ada di tempat dan para guru memiliki keperluan mendesak maka bisa langsung menghubungi via telfon dan sebagainya, untuk dewan guru dan staff kita membuat grup *whatsapp* agar setiap informasi yang ada dapat langsung kita sampaikan dan saya juga akan langsung merespon setiap informasi yang saya terima”.⁹¹

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Kepala tata usaha, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan ialah “Menurut bapak/ibu, bagaimana Kepala Madrasah merespon segala kebutuhan atau harapan bapak/ibu ?”

K.T.U “Sampai sejauh ini alhamdulillah untuk berkomunikasi ataupun menyampaikan suatu informasi dan juga segala kebutuhan atau keperluan yang kepada kepala sekolah biasanya direspon dengan sangat baik disamping teknologi yang semakin canggih juga karna tidak banyak hambatan dalam memenuhi kebutuhan tersebut, selama dana sekolah masih ada biasanya kebutuhan-kebutuhan tersebut akan segera diwujudkan”.⁹²

Adapun pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada para staff adalah, Menurut bapak/ibu bagaimana respon bapak kepala madrasah dengan harapan atau kebutuhan bapak/ibu ?

S.T.N “Sejauh ini kepala madrasah sangat bagus dalam merespon segala kebutuhan baik itu yang berkaitan dengan siswa maupun dengan para staff”.⁹³

S.T.E “Setiap kebutuhan kita itu biasanya langsung direspon oleh beliau (kepala madrasah) karna memang beliau sepertinya sangat mengingat baik kebutuhan apa saja yang kurang bahkan beliau juga sangat mengingat berapa

⁹¹Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 06 November 2017

⁹²Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

⁹³Hasil wawancara dengan Staff Tata Usaha N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

berapa saja sisa dana yang ada, jadi misalnya saya pribadi menyampaikan suatu kebutuhan contohnya barang A maka beliau akan langsung merespon ya”.⁹⁴

Selanjutnya hal ini diperkuat oleh pernyataan dari pihak guru, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “Bagaimanakah kepala sekolah merespon kebutuhan atau harapan bapak/ibu ?

G.R.N “Beliau sangat terbuka, sehingga ketika kebutuhan tersebut mampu diwujudkan maka akan langsung diwujudkan, kecuali kebutuhan tersebut memerlukan dana yang besar misalnya berkaitan dengan alat-alat laboratorium maka beliau meminta waktu beberapa waktu untuk mewujudkan kebutuhan atau harapan-harapan tersebut”.⁹⁵

G.R.T “Respon beliau sangat baik ya, baik menyangkut kebutuhan siswa, para guru maupun harapan pribadi khususnya”.⁹⁶

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala madrasah berkenaan dengan program yang dirancang oleh kepala madrasah untuk memenuhi harapan pelanggan adalah “Bagaimana upaya yang bapak lakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ?”.

B.K.M “Pada saat kita mendapatkan informasi dari para dewan guru, siswa, alumni ataupun wali santri akan kebutuhan mereka, maka saya pribadi akan langsung berkoordinasi dengan para wakil untuk membahas permasalahan tersebut, tiap-tiap yang diinginkan itu pasti akan kita usahakan, dan jika itu berat maka akan kita libatkan yayasan untuk memberikan solusi atas masalah tersebut, dan kita akan tetap memberikan yang terbaik karena pelanggan, wali murid, dan alumni itu adalah aset yang sangat berharga bagi Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa ini”.⁹⁷

⁹⁴Hasil wawancara dengan staff Tata Usaha E Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

⁹⁵Hasil wawancara dengan Guru N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

⁹⁶Hasil wawancara dengan Guru T Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

⁹⁷Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 06 November 2017

Pada hakekatnya, kepala madrasah mempunyai pengetahuan yang cukup tentang kebutuhan nyata serta kesediaan dan ketrampilan untuk mempelajari secara kontinyu perubahan yang sedang terjadi di masyarakat sehingga madrasah melalui program-program pendidikan yang disajikan senantiasa dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan baru dan kondisi baru dan sebagai pemimpin tertinggi di madrasah yang memegang kebijakan dan pembuat keputusan perlu memperhatikan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Peran kepala madrasah terkait kepuasan pelanggan tidak hanya berfokus dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai manajer madrasah tetapi harus lebih memperhatikan tugasnya dalam melayani pelanggan.

Pernyataan kepala madrasah tersebut diperkuat oleh kepala tata usaha, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “Menurut bapak/ibu bagaimana upaya kepala madrasah dalam memenuhi harapan pelanggan?”.

K.T.U “Menurut saya upaya kepala sekolah dalam memberikan kepuasan kepada para siswa, guru maupun staff lainnya sangat bagus, contohnya dalam pemenuhan fasilitas belajar, setiap kelas itu telah memiliki *infocus/proyektor* masing-masing hanya saja para siswa itu sendiri yang kurang mampu menjaga fasilitas yang telah diberikan, juga berkurangnya pengawasan dari kita sendiri para pendidik”.⁹⁸

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kepada para staff tata usaha yaitu “Menurut bapak/ibu bagaimana upaya kepala madrasah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan bapak/ibu ?

S.T.N “Kepala madrasah langsung memberikan atau mewujudkan kebutuhan-kebutuhan kita, akan tetapi harus di data dulu oleh bendahara nanti setelah itu

⁹⁸Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

bendahara yang akan menyampaikan berkas-berkas tersebut kepada kepala madrasah”⁹⁹

S.T.E. “Beliau ini sangat mengupayakan kebutuhan yang diminta para guru maupun staff lainnya, karena semuanya kan berkaitan dengan proses pembelajaran ataupun dengan administrasi sekolah, khususnya seperti saya yang bertugas di bidang operator, ketika saya memerlukan data siswa dan melaporkannya kepada bapak kepala madrasah, maka beliau akan langsung mengkoordinir dengan para wakilnya ataupun langsung beliau beritahukan kepada para wali kelas agar dapat mengumpulkan setiap data siswa dan diberikan tenggat waktu misalnya seminggu”.¹⁰⁰

Kepala madrasah harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan siswa, guru, staff maupun pengawas dan komite sekolah. Lalu kepala madrasah memberitahukan bahwa hanya kebutuhan dan keinginan prioritas atau pokok yang akan diusahakan untuk diwujudkan.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan para guru, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan adalah “Bagaimana pendapat bapak ibu mengenai upaya yang telah dilakukan oleh kepala madrasah dalam pelayanan kepuasan pelanggan ?”

G.R.N “Sejauh ini telah banyak kebutuhan-kebutuhan yang apabila mampu diwujudkan maka akan langsung diwujudkan oleh kepala madrasah, hanya beberapa yang terkendala jika berkaitan dengan dana yang banyak, misalnya pembelian alat laboratorium yang terlalu mahal maka akan di *pending* dulu, nanti pengadaannya akan di cantumkan untuk tahun selanjutnya”.¹⁰¹

G.R.T ”Mengenai upaya, saya rasa bapak kepala madrasah sudah berupaya sangat maksimal dalam mewujudkan setiap kebutuhan-kebutuhan para guru,

⁹⁹Hasil wawancara dengan Staff Tata Usaha N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

¹⁰⁰Hasil wawancara dengan Staff Tata Usaha E Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

¹⁰¹Hasil wawancara dengan guru N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

siswa maupun wali santri lainnya”.¹⁰²

Adapun pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala madrasah adalah “Bagaimana upaya yang bapak lakukan dalam menginovasi program yang ada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di madrasah ?”.

B.K.M “Untuk program madrasah, kita tetap mengacu kepada visi dan misi madrasah, oleh sebab itu disini organisasi siswa yang ada di dayah memiliki banyak kegiatan yang dibuat oleh para siswa/i, karena kita memberikan dukungan yang sangat besar untuk mereka baik dari segi materi, dana maupun motivasi sehingga setiap bidang organisasi siswa/i disini berlomba-lomba dalam mengadakan *event* tertentu, selain itu kita juga tetap berfokus dalam melahirkan calon pemimpin yang cerdas, karena disini juga madrasah unggul yang berbasis sains, standart pokoknya berkaitan dengan IMTAQ, jadi selain cerdas dalam bidang akademis juga mampu menghafal al-qur’an, selain itu untuk para guru, kita terus mengupayakan adanya program-program seperti pelatihan, seminar dan lain sebagainya”.¹⁰³

Sebagai pemimpin pendidikan dimadrasahnyanya, seorang kepala madrasah mengorganisasikan madrasah dan personilnya yang bekerja didalamnya dalam situasi yang efektif, efisien, demokratis, dan kerjasama tim (*teamwork*) dibawah kepemimpinannya, program pendidikan untuk para siswa harus direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan dan dievaluasi.

Pernyataan kepala sekolah tersebut diperkuat oleh pernyataan dari staff tata usaha dan guru dengan pertanyaan yang peneliti ajukan “Adakah program pelatihan atau pembinaan untuk bapak/ibu yang diadakan oleh pihak sekolah untuk lebih meningkatkan pengetahuan bapak/ibu ?

¹⁰²Hasil wawancara dengan guru T Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

¹⁰³Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 06 November 2017

S.T.N “alhamdulillah kalau dari sekolah ada beberapa program pelatihan kepada staff, kalau di bidang administrasi khususnya berkaitan dengan manajemen administrasi, surat menyurat atau pelatihan dalam menyusun data siswa yang baik dan sebagainya”.¹⁰⁴

S.T.E “Alhamdulillah sejauh ini jika ada pelatihan atau pertemuan khusus untuk para operator sekolah biasanya saya langsung dikabari oleh bapak kepala madrasah karena selain dikabari pun kami para operator memiliki grup *whatsapp* sendiri, jadi biasanya ketika ada pelatihan saya akan meminta izin dengan bapak kepala madrasah”

G.R.N “Untuk pelatihan biasanya memang selalu ada, terkadang ada seminar juga, bahkan terkadang Dayah membuat pelatihan khusus yang pematernya di undang ke madrasah, atau kita para guru yang keluar untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh dinas.¹⁰⁵

G.R.T “Alhamdulillah untuk pelatihan atau seminar memang rutin diadakan baik oleh Dayah maupun dari Dinas pendidikan”.¹⁰⁶

Bentuk pelayanan kepala madrasah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terlihat bagaimana cara kepala madrasah melakukan peningkatan kualitas sumber daya madrasah. Peningkatan kualitas sumber daya madrasah dapat dilakukan dengan pembinaan terhadap sumber daya manusia madrasah maupun sumber daya lainnya.

Adapun pertanyaan lainnya yang peneliti ajukan kepada kepala madrasah adalah “Bagaimana bapak membina para guru, staff dan karyawan untuk dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?”.

B.K.M “Dalam membina guru, selain dengan pelatihan, seminar dan sejenisnya saya juga terus memotivasi guru untuk selalu melaksanakan tugas secara maksimal, saya juga selalu memberikan penghargaan kepada guru salah satunya

¹⁰⁴Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

¹⁰⁵Hasil wawancara dengan Guru N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

¹⁰⁶Hasil wawancara dengan Guru T Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

dengan memberangkatkan guru, setiap tahunnya satu orang guru kita berangkatkan dengan syarat guru tersebut minimal telah menjadi tenaga pengajar di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa dan hal ini memang mampu memotivasi guru untuk mengajar secara maksimal, selain itu setiap harinya saya cukup sering memberikan ucapan terima kasih pada hal sekecil apapun yang telah dilakukan oleh para guru, jika tidak mampu dikatakan secara langsung, maka akan saya ucapkan di grup *whatsapp* dan apabila ada kesalahan atau kekurangan dari guru ataupun staf yang lainnya maka saya akan mengarahkan sehingga meminimalisir kesalahan yang sama kedepannya”.¹⁰⁷

Pernyataan kepala madrasah tersebut didukung oleh pernyataan staff dan guru, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan ialah “Bagaimana cara kepala madrasah memberikan motivasi kepada bapak/ibu agar meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan di Madrasah ?

G.R.N “Alhamdulillah kalau saya pribadi selalu memberikan, mengarahkan dan mendidik siswa/i secara maksimal, disini juga biasanya diadakan pemilihan guru favorit setiap tahunnya, jadi saya rasa setiap guru termotivasi juga dengan hal itu, ditambah tiap tahunnya di Dayah dipilih satu orang untuk diberangkatkan umrah dan itu merupakan hal istimewa yang diberikan oleh Dayah untuk kami para guru dan pegawai”.¹⁰⁸

G.R.T “Bapak kepala madrasah selalu memberikan petunjuk kepada kami para guru agar selalu memberikan yang terbaik untuk Dayah karena bukan hanya materi yang kita dapatkan, tetapi juga pahala, amal jariyah, dan disini juga setiap tahunnya satu orang guru di berangkatkan umrah dengan cara diundi”.¹⁰⁹

S.T.N “Insya Allah sejauh ini bapak kepala madrasah selalu memotivasi pegawai juga guru agar selalu melayani siswa/i dengan semaksimal mungkin karena juga agar kita tidak mengulangi pekerjaan yang sama untuk kedua kalinya di masa yang akan datang”.¹¹⁰

¹⁰⁷Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 06 November 2017

¹⁰⁸Hasil wawancara dengan Guru N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

¹⁰⁹Hasil wawancara dengan Guru T Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

¹¹⁰Hasil wawancara dengan Staff Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

Kepala madrasah yang profesional akan menciptakan madrasah yang bermutu dan efektif, dan ini menggambarkan bahwa kepala madrasah memiliki kekuatan teknikal penerapan fungsi-fungsi manajemen, kekuatan manusia pemanfaatan potensi sosial madrasah, kekuatan pendidikan dan kepemimpinan, kekuatan simbolik atas kedudukan profesional, dan kekuatan budaya sebagai sistem nilai yang berorientasi pada budaya mutu dan etos kerja yang tinggi.

2. Bagaimana Kendala Yang Dihadapi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Harapan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa ?

Adapun pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada kepala madrasah adalah “apa saja kendala-kendala yang bapak hadapi dalam upaya pemenuhan pelanggan dan bagaimana usaha bapak dalam mengantisipasi hambatan-hambatan yang muncul ?”.

B.K.M “Hambatan atau kendala itu pastilah ada, akan tetapi kita harus secepat mungkin menemukan solusi atau alternatif lainnya untuk meminimalisir suatu hambatan tersebut, contohnya jika hambatan itu tidak mampu saya dan dewan guru tangani, maka kita akan meminta pihak yayasan untuk membantu menemukan solusi atas permasalahan yang kita hadapi di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa ini, adapun untuk meminimalisir hambatan tersebut kita biasanya membuat rencana, *planning* minimal untuk satu semester ke depan dan maksimal satu tahun ajaran, contoh lain yang mungkin bisa saya berikan misalnya ketika ada suatu program madrasah dan yang diamanahi itu adalah orang baru dan belum memiliki pengalaman di bidang tersebut, maka saya akan memberikan pendamping agar program tersebut berjalan sesuai dengan rencana. Jika berhadapan dengan siswa/i dan mereka mengajukan suatu rangkaian acara, maka saya akan menanyakan secara rencana acara tersebut dan saya pastikan tidak ada kendala yang fatal ketika acara tersebut berjalan dengan

lancar dan tak lupa pula kita tetap berikan pendamping yang sesuai dan berpengalaman dalam bidangnya”.¹¹¹

Adapun pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan kepada kepala tata usaha adalah “Apa saja kendala yang bapak’ibu hadapi dalam pelayanan administrasi dan bagaimana cara kepala madrasah membantu bapak/ibu menemukan solusi untuk meminimalisir kendala-kendala tersebut ?”.

K.T.U “Sampai sejauh ini kendala yang kami hadapi dalam pelayanan administrasi berkaitan dengan waktu, terkadang kantor sudah tutup tapi wali murid datang untuk menyelesaikan beberapa administrasi, sehingga dapat kita layani, padahal kita telah memberikan kemudahan dengan bayar lewat bank akan tetapi tetap saja ada urusan administrasi lain yang perlu diurus, kalau untuk kendala lainnya biasanya kami akan langsung berkonsultasi dengan bapak kepala madrasah dan beliau akan langsung membantu, kecuali yang berkaitan dengan dana yang besar maka akan *depending* dulu jika tidak memungkinkan”.¹¹²

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti ajukan kepada Guru adalah “Menurut bapak/ibu apa saja kendala yang sering dihadapi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (siswa) dan bagaimana upaya kepala madrasah dalam membantu bapak/ibu untuk memenuhi setiap harapan atau kebutuhan pelanggan ?”.

G.R.N “Berbicara masalah kendala itu pasti ada, akan tetapi kendala yang dihadapi lebih kepada individu siswa, dan itu merupakan tugas kita sebagai pendidik khususnya untuk memperbaiki agar menjadi lebih baik lagi, adapun yang membutuhkan bantuan dari bapak kepala madrasah biasanya berkaitan dengan alat atau media pembelajaran, dan walaupun ada kendala biasanya akan langsung di bantu, kecuali misalnya berkaitan dengan alat atau media pembelajaran yang agak berat di dana maka akan di tunda dulu pengadaannya”.¹¹³

¹¹¹Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 06 November 2017

¹¹²Hasil wawancara dengan Ketua Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 26 Oktober 2017

¹¹³Hasil wawancara dengan Guru N Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

G.R.T “Alhamdulillah untuk saat ini kendala yang dihadapi biasanya berkaitan dengan pribadi siswa dengan kondisi kelas dan InsyaAllah guru disini mampu membina peserta didik lebih baik lagi, sedangkan upaya yang kepala madrasah bantu lebih menyangkut kepada pengadaan media pembelajaran, juga di sesuaikan terlebih dahulu dengan metode pembelajaran yang dipakai”.¹¹⁴

Maka dapat disimpulkan bahwa kepala madrasah sangat teliti dan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan selalu memastikan bahwa mewujudkan visi dan misi madrasah sejalan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan, kepala madrasah juga sangat terbuka terhadap kebutuhan pelanggan dan mampu membuat keputusan yang cepat demi tercapainya kebutuhan dan harapan pelanggan, kepala madrasah mampu menjalin kerjasama yang baik dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin untuk para dewan guru, staf, siswa, wali santri, alumni serta pihak yayasan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang peneliti lakukan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar mengenai Upaya kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan serta Kendala yang dihadapi kepala madrasah maka penulis ingin membahas temuan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai berikut :

¹¹⁴Hasil wawancara dengan Guru T Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa pada tanggal 27 Oktober 2017

1. Upaya Kepala Madrasah Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan Yang Terdapat Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dengan kepala madrasah, kepala tata usaha, staff tata usaha dan guru dapat dilihat bahwa kepala madrasah berperan penting dalam mewujudkan harapan pelanggan khususnya pelanggan internal pendidikan. Sebagai pemimpin tertinggi di madrasah yang memegang kebijakan dan pembuat keputusan, kepala madrasah sangat memperhatikan kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggannya. Kepala madrasah selalu melakukan rapat setiap awal tahun ajaran baru sebagai langkah awal dalam penentuan program baik program tahunan maupun semester.

Perencanaan yang dilakukan dalam rapat tahunan ini tidak hanya lingkup kebutuhan dan harapan pelanggannya, tetapi semua aspek yang berhubungan dengan kelangsungan pembelajaran maupun *event-event* tertentu. Ada beberapa program yang ditentukan di awal tahun seperti pengadaan sarana dan prasarana untuk menunjang proses belajar mengajar, program peningkatan sumber daya manusia di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa melalui pelatihan dan seminar kepada staff maupun guru, sedangkan program tahunan seperti *event* Riab Fair maka akan dibicarakan kembali dengan para siswa yang tergabung dalam OSISMADA Riab (Organisasi Siswa Madrasah Ruhul Islam Anak Bangsa) dan perwakilan alumni yang tergabung dalam FARIS (Forum Alumni Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa).

Dari analisis dokumentasi juga diperoleh informasi bahwa perencanaan kebutuhan dilakukan dengan rapat tahunan menyesuaikan dengan kebutuhan madrasah juga menyesuaikan dana yang ada yang biasanya dirumuskan dalam Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS), sumber dana Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa selain Dana BOS juga SPP siswa, sehingga jika ada kebutuhan mendesak maka kepala madrasah akan mengupayakan pengadaannya.

Kepala madrasah berusaha semaksimal mungkin dalam bidang pelayanan madrasah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internal terlihat bagaimana cara kepala madrasah melakukan peningkatan kualitas sumber daya madrasah. Peningkatan kualitas sumber daya madrasah dapat dilakukan dengan pembinaan terhadap sumber daya manusia madrasah maupun sumber daya lainnya, dapat dilihat dari selalu adanya program pembinaan yang diadakan baik di madrasah maupun luar madrasah setiap tahunnya melalui pelatihan dan diikutsertakan dalam seminar yang diadakan oleh Dinas Pendidikan agar mampu menambah wawasan keilmuan yang dimiliki.

Guru dan siswa sebagai pelanggan madrasah yang memiliki harapan terhadap kepala madrasah selalu dapat menyampaikan secara langsung keinginannya. kepala madrasah juga memiliki strategi yang tepat untuk memberikan motivasi kepada para tenaga kependidikan dalam melakukan berbagai tugas dan fungsinya. Motivasi ini dapat ditumbuhkan melalui pengaturan lingkungan fisik, pengaturan suasana kerja, disiplin, dorongan, penghargaan secara efektif, dan penyediaan pusat sumber

belajar melalui pengembangan pusat sumber belajar di madrasah maupun di luar madrasah, melalui program pelatihan, seminar dan kepala madrasah juga memberikan *reward* salah satunya umrah kepada dewan guru dan staff terbaik dengan tujuan agar lebih termotivasi dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik.

Kepala madrasah mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan siswa, guru, staff maupun pengawas dan komite sekolah. Lalu kepala madrasah memberitahukan bahwa hanya kebutuhan dan keinginan prioritas atau pokok yang akan diusahakan untuk diwujudkan.

Strategi lain yang dilakukan oleh kepala madrasah adalah menjalani hubungan yang harmonis dengan lingkungan, mencari gagasan baru dengan para wakilnya, mengintegrasikan setiap kegiatan dengan seluruh tenaga pendidik, dan juga selalu memberikan teladan kepada seluruh tenaga kependidikan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa.

Untuk mencapai tujuan madrasah yang efektif dan efisien, kepala madrasah mengadakan pembagian kerja yang jelas bagi guru-guru yang menjadi anak buahnya. Dengan pembagian kerja yang baik, pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang tepat serta mengingat prinsip-prinsip pengorganisasian, kiranya kegiatan madrasah akan berjalan lancar dan tujuan dapat tercapai secara optimal.

Adapun menurut E. Mulyasa, kepala madrasah profesional tidak saja dituntut untuk melaksanakan berbagai tugasnya dimadrasah, tetapi ia juga harus mampu

menjalin hubungan/kerja sama dengan masyarakat dalam rangka membina pribadi peserta didik secara optimal.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan kepala madrasah, kepala tata usaha, staff tata usaha dan guru dapat dilihat bahwa kepala madrasah sangat terbuka dengan harapan pelanggan, hal ini dapat dilihat dengan mudahnya para guru dan pegawai, siswa bahkan wali santri menyampaikan kebutuhan dan keinginannya. Kepala madrasah selalu berusaha untuk mewujudkan kebutuhan pelanggannya dan jika belum mampu diwujudkan maka akan di tunda dan dibicarakan dengan pihak yayasan. Kepala madrasah juga selalu memperhatikan akan adanya hambatan yang mungkin muncul dan segera mengkonsultasikan dengan para guru maupun yayasan demi meminimalisir hambatan lain yang mungkin muncul di masa yang akan datang.

Sebagai pemimpin pendidikan dimadrasahnyanya, kepala madrasah mampu mengorganisasikan madrasah dan personilnya yang bekerja didalamnya dalam situasi yang efektif, efisien, demokratis, dan kerjasama tim (*teamwork*) dibawah kepemimpinannya, program pendidikan untuk para siswa juga selalu direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan dan dievaluasi.

Maka dapat disimpulkan bahwa strategi kepala madrasah dalam memberikan kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa adalah *pertama* dengan memperhatikan dengan teliti kebutuhan dan harapan pelanggan baik berupa sarana prasarana maupun peningkatan wawasan keilmuan para tenaga pendidik, *kedua* kepala madrasah sangat terbuka terhadap masukan dari guru dan pegawai mengenai

kebutuhan mereka, *ketiga* kepala madrasah sangat menghargai usaha yang dilakukan oleh guru dan pegawai dengan memberikan *reward* berupa umrah kepada guru dan pegawai terbaik atas dedikasi yang telah diberikan oleh guru dan staff kepada Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa, *keempat* kepala madrasah berusaha semaksimal mungkin memberikan kebutuhan dan harapan yang diminta oleh pelanggannya.

2. Kendala Yang Dihadapi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Harapan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa

Berdasarkan hasil temuan di lapangan tentang hambatan yang biasa terjadi dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa berkenaan dengan pengadaan alat atau media pembelajaran yang mendesak dan tak mampu direalisasikan karena menunggu pencairan dana sehingga terkadang membuat kepala madrasah mengambil keputusan untuk menunda pengadaan tersebut sampai tahun ajaran baru.

Untuk menunjang pelaksanaan pendidikan diperlukan fasilitas pendukung yang sesuai dengan tujuan kurikulum. Dalam mengelola fasilitas agar mempunyai manfaat yang tinggi diperlukan aturan yang jelas, serta pengetahuan dan keterampilan personel sekolah dalam sarana dan prasarana tersebut.

Pengelolaan adalah kemampuan dan keterampilan khusus untuk melakukan sesuatu kegiatan baik bersama orang lain atau melalui orang lain dalam mencapai

tujuan organisasi. Jadi pengelolaan itu merupakan kegiatan yang dilakukan bersama dan melalui orang-orang serta kelompok dengan maksud mencapai tujuan organisasi.

Suharmini Arikunto mengatakan bahwa “Tujuan pengelolaan sarana dan prasarana adalah untuk pengadaan alat atau media dalam proses belajar mengajar agar peserta didik dapat mencapai tujuan pembelajaran yang maksimal, efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menemukan bahwa hambatan lain yang muncul ialah tidak adanya pengawasan dari guru juga tidak dijaganya fasilitas belajar oleh siswa sendiri sehingga menyebabkan hilangnya beberapa fasilitas pendidikan yang telah ada seperti *infocus* dan lain sebagainya.

Pengelolaan sarana prasarana pendidikan dapat didefinisikan sebagai proses kerja sama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pendidikan secara efektif dan efisien. Definisi ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di sekolah perlu didayagunakan dan dikelola untuk kepentingan proses pembelajaran di sekolah. Pengelolaan itu dimaksudkan agar dalam menggunakan sarana prasarana di sekolah bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan yang sangat penting di madrasah, karena keberadaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya proses pembelajaran di madrasah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketika adanya suatu hambatan maka kepala madrasah selalu memberikan solusi alternatif guna terlaksananya proses

pembejalaran yang efektif dan efisien, selain itu kepala madrasah juga selalu berkonsultasi dengan pihak yayasan apabila terdapat kendala lain yang tidak mampu beliau tangani.

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas. Dalam menangani keluhan pelanggan ada empat aspek penting yang harus dilakukan :

- a. Empati pada pelanggan yang marah
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi lembaga (penyedia jasa).

Maka dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan sarana dan prasarana masih belum terealisasi dengan sempurna, selain itu kepala madrasah telah mampu menangani setiap hambatan lain maupun keluhan yang datang dengan cepat.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa adalah sebagai berikut :

1. Upaya kepala madrasah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sudah dilakukan secara maksimal, kepala madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar selalu mengadakan rapat tahunan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan, selain itu apabila ada kebutuhan lain di luar anggaran tahunan akan diberikan jika memungkinkan, dan akan memberikan alternatif atau solusi lain jika tidak mungkin di wujudkan. Guru dan pegawai dapat secara langsung menyampaikan kebutuhan dan harapannya. Kepala madrasah sangat terbuka dan memberikan respon yang baik atas harapan-harapan guru dan pegawai. Guru dan pegawai memberikan layanan yang baik untuk siswa maupun wali santri karena kepala madrasah memberikan arahan dan *reward* khusus yaitu umrah sehingga dewan guru dan pegawai termotivasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal, dan secara rutin guru dan pegawai mengikuti pelatihan dan pembinaan baik di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa maupun di luar Madrasah untuk mengembangkan ilmu dan wawasan yang telah dimiliki. Sebagai pimpinan tertinggi, kepala madrasah selalu mengikutsertakan semua guru dan pegawai dalam setiap *event* yang ada di

Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa demi tercapainya kerjasama (*teamwork*) yang baik.

2. Kendala yang ditemui kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan ialah hilangnya beberapa fasilitas belajar akibat tidak adanya pengawasan dari guru dan tidak terduganya beberapa alat pembelajaran sehingga menunggu hingga tahun ajaran baru agar bisa direalisasikan.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai strategi kepala madrasah dalam pencapaian kepuasan pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pada masalah kehilangannya beberapa fasilitas pembelajaran sebaiknya kepala madrasah lebih tegas dalam menugaskan guru atau wali kelas untuk lebih mengawasi siswa agar tidak merusak atau menghilangkan fasilitas pembelajaran.
2. Untuk pengadaan alat-alat laboratorium yang tidak terjangkau oleh dana madrasah, ada baiknya kepala madrasah bekerjasama dengan dinas pendidikan maupun organisasi lainnya terkait pengadaan alat-alat laboratorium.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan eksternal di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Munir. (2008). *Menjadi Kepala Sekolah Efektif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Akhmad Sanusi. (1986). *Produktivitas Pendidikan Nasional*. Bandung: IKIP Bandung.
- Bagong Suryanto dkk. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana
- Binti, Maunah. (2009) *Supervisi pendidikan teori dan praktek*. Yogyakarta: Teras.
- Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (1988). *Kamus Besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Perum Balai Pustaka
- E. Mulyasa. (2005). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional, dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____, (2001). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Madrasah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, (2004). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Rosdakarya
- Fandy Tjiptono dan Anastasia. (2001). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. (1988). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI. cet.II
- Freddy Rangkuti. (2002). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gasperz, Vincent. (1977). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. (2001). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Goetsch and Davis. (1994). *Introduction to Total Quality*. Englewood Cliffts : Prentice-Hall Inc.
- Hari Sudrajat. (2004). *Manajemen Peningkatan mutu Berbasis Madrasah*. Bandung: Cipta Cekas Grafika.
- Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto. (1988). *Kepemimpinan & Supervisi Pendidikan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Husaini Usman. (2006). *Manajemen Teori, Praktik, Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Imam Gunawan. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jamal Ma'ruf, Asmani. (2009). *Manajemen Pengelolaan dan Kepemimpinan Pendidikan Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- _____, (2012). *Tips Aplikasi Manajemen Madrasah*. Yogyakarta: Diva Press.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey: Prentice-Hall Inc. Ninth Edition.
- Lexy J Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M.N. Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. cet. I
- Moch. Idochi, Anwar. (2004). *Adminstrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan: Teori Konsep dan Isu*. Bandung: Alfabeta.
- Nanang, Fattah. (2005). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngalim Purwanto. (2004). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prim Masrokan Mutohar. *Manajemen Mutu Sekolah*. Jakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rambat Lupiyoadi,. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salema Empat.
- Rusdin Pohan. (2007). *Metodologi Penelitian*. Banda Aceh: Ar-Rijal Institute.
- S. Soimatul Ula. (2013). *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif*. Yogyakarta: Berlian.
- Saiful Sagala. (2009). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Soewadji Lazaruth. (1984). *Kepala Sekolah dan Tanggung Jawabnya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudaryono. (2013). *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana S. (2000). *Manajemen Program Pendidikan*. Bandung : Falh Production
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Dasar-Dasar Supervisi*. Jakarta: Rineka Cipta.

- _____, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, (1992). *Pengelolaan Kelas dan Siswa*. Jakarta: Rajawali
- Sulistiyorini. (2006). *Manajemen Pendidikan Islam*. Surabaya: Elkaf
- Trianto. (2010). *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Prenada Media Group.
- Ulber Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Usmara, A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books. Cet. I
- W. Mantja. (2005). *Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran*. Malang: Wineka Media.
- Wahjosumidjo. (1999). *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Z, Arifin. (2014). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: Un.08/FTK/KP.07.6/637/2017

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIAH 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 tersebut yang dituangkan 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, Pemindahan 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 UIN Ar-Raniry 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 04 Januari 2017

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara:
1. Dr. Ismail Anshari, MA sebagai Pembimbing Pertama
2. Nurussalami, M.Pd sebagai Pembimbing Kedua

untuk membimbing Skripsi:

Nama : Sumayyah

NIM : 271 324 746

Judul Skripsi : Strategi Kepala Madrasah dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan di dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2017

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Ganjil tahun Akademik 2017/2018

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah 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 dimaklumi dan

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada tanggal : 12 Januari 2017
An. Rektor
Dekan,

(Signature)
Dr. Muhiburrahman, M. Ag
NIP: 197109082001121001



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp: (0651) 7551423 - Fax: (0651) 7553020 Situs : www.tarbiyah.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-8621/Un.08/TU-FTK/ TL.00/10/2017

2 Oktober 2017

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Untuk Mengumpul Data
Menyusun Skripsi

Kepada Yth.

Di -
Tempat

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini memohon kiranya saudara memberi izin dan bantuan kepada:

N a m a : Sumayyah
N I M : 271 324 746
Prodi / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : IX
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam.
A l a m a t : Peukan Bada Aceh Besar

Untuk mengumpulkan data pada:

Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa. Kab Aceh Besar

Dalam rangka menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry yang berjudul:

Strategi Kepala Madrasah dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

Demikianlah harapan kami atas bantuan dan keizinan serta kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

An Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha,
M. Said Parzah Ali

BAGIAN TATA USAHA

Kode 5671



YAYASAN RUHUL ISLAM ANAK BANGSA
DAYAH / PESANTREN RUHUL ISLAM ANAK BANGSA
MADRASAH ALIYAH

NSM 1 3 1 2 1 1 0 6 0 0 0 1

Jln. Pondok Gede, Darul Imanah Kab. Aceh Besar, Kode Pos 23352 Telp. 44771

SURAT KETERANGAN

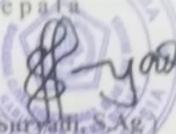
NO. Ma. 01. 40 / SK/ 86.2 / 2017

Kepala Madrasah Aliyah Swasta Ruhul Islam Anak Bangsa dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sumayyah
Nim : 271 324 746
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Arraniry Banda Aceh

Benar yang namanya tersebut di atas telah melakukan Pengumpulan Data untuk menyusun Skripsi dengan judul : *"Strategi Kepala Madrasah dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar"* Dari Tanggal 10 Oktober s.d. 10 November 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Darul Imanah, 13 Nopember 2017
Kepala

Sumayyah, S.Ag.
Nip. 497210064999051001

Instrumen wawancara dengan Kepala Madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

Judul : Strategi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

1. Bagaimana bapak mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan di madrasah?
2. Hal apa saja yang biasa bapak lakukan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan para staff ataupun karyawan ?
3. Apa yang telah bapak lakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ?
4. Bagaimana pelayanan yang bapak lakukan sebagai manajer di madrasah ini dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan?
5. Bagaimana upaya yang bapak lakukan dalam menginovasi program yang ada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di madrasah?
6. Bagaimana bapak menyampaikan tugas atau pesan penting terhadap staff/karyawan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa ?
7. Bagaimana cara bapak menyampaikan harapan-harapan bapak kepada para staff untuk kemajuan Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa ?
8. Bagaimana cara bapak membina staff karyawan dan guru untuk dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
9. Bagaimana cara bapak dalam membangun kerjasama dengan staff dan karyawan ?
10. Apa saja kendala-kendala yang bapak temui dalam upaya pemenuhan harapan pelanggan ?
11. Bagaimana usaha bapak dalam mengantisipasi hambatan yang muncul di Madrasah ?

Instrumen wawancara dengan Kepala Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

Judul : Strategi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

1. Bagaimana bapak/ibu mengungkapkan harapan dan kebutuhan bapak/ibu kepada kepala madrasah ?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana Kepala Madrasah merespon segala kebutuhan atau harapan bapak/ibu ?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana upaya kepala madrasah dalam memenuhi harapan pelanggan ?
4. Menurut bapak/ibu bagaimana cara yang dilakukan kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ?
5. Menurut bapak/ibu apakah fasilitas di Madrasah telah terpenuhi ?
6. Apakah kepala madrasah melibatkan bapak/ibu dalam berbagai kegiatan di Madrasah ?
7. Menurut bapak/ibu bagaimana cara Kepala madrasah dalam bekerjasama menjalankan program yang telah dibuat bersama bapak/ibu ?
8. Bagaimana kepala madrasah memberikan arahan kepada bapak/ibu terkait penyelenggaraan administrasi ?
9. Bagaimana Kepala Madrasah memberikan informasi penting terhadap bapak/ibu ?
10. Apa saja kendala yang bapak/ibu temukan dalam penyelenggaraan administrasi ?
11. Menurut bapak/ibu apa saja yang menjadi hambatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ?

Instrumen wawancara dengan Staff Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

Judul : Strategi Kepala Madrasah Dalam Pencapaian Kepuasan Pelanggan Di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

1. Bagaimana bapak/ibu berkomunikasi dengan Kepala Madrasah dalam menyampaikan kebutuhan bapak/ibu ?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana respon Kepala Madrasah dengan harapan atau kebutuhan bapak/ibu ?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana upaya Kepala Madrasah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan bapak/ibu ?
4. Menurut bapak/ibu bagaimana upaya yang telah dilakukan Kepala Madrasah dalam memberikan kepuasan kepada para staff ?
5. Menurut bapak/ibu adakah pelatihan atau pembinaan terhadap bapak/ibu untuk meningkatkan pengetahuan yang telah bapak/ibu miliki ?
6. Menurut bapak/ibu bagaimana kerjasama yang dibangun oleh Kepala Madrasah dengan bapak/ibu meupun staff lainnya ?
7. Menurut bapak/ibu apakah kepala madrasah melibatkan bapak/ibu dalam setiap kegiatan-kegiatan yang ada di Madrasah ?
8. Bagaimana Kepala Madrasah memberikan arahan terkait administrasi Madrasah ?
9. Bagaimana Kepala Madrasah memberikan Informasi penting terhadap bapak/ibu?
10. Menurut bapak/ibu apa saja kendala yang dihadapi dalam pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan ?
11. Menurut bapak/ibu bagaimana upaya kepala madrasah dalam meminimalisir kendala-kendala yang muncul dalam memberikan kepuasan pelanggan ?

Instrumen wawancara dengan Guru Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

1. Bagaimana bapak/ibu menyampaikan kebutuhan dan harapan bapak/ibu kepada kepala Madrasah ?
2. Menurut bapak/ibu bagaimanakah respon kepala madrasah terhadap kebutuhan atau harapan bapak/ibu ?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana upaya kepala madrasah dalam pelayanan kepuasan pelanggan ?
4. Apakah ada program pelatihan atau pembinaan dari kepala madrasah untuk meningkatkan kualitas bapak/ibu guru ?
5. Apakah kepala madrasah menyediakan model-model pembelajaran yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan metode pembelajaran ?
6. Menurut bapak/ibu bagaimana system kerjasama yang dibangun oleh Kepala madrasah dengan para staff/karyawan di Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa ?
7. Menurut bapak/ibu bagaimanakah Kepala madrasah menjalankan program madrasah dengan bapak/ibu ?
8. Bagaimana kepala madrasah memberikan arahan kepada bapak/ibu terkait proses belajar mengajar ?
9. Apakah kepala madrasah selalu menyampaikan informasi kepada bapak/ibu secara transparan ?
10. Menurut bapak/ibu apa saja kendala yang sering dihadapi dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan(siswa) ?
11. Adakah upaya kepala madrasah dalam membantu bapak/ibu untuk memenuhi setiap harapan atau kebutuhan pelanggan ?

**FOTO-FOTO PENELITIAN DI DAYAH RUHUL ISLAM ANAK BANGSA
ACEH BESAR**



Peneliti sedang mewawancarai kepala madrasah Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa,
Aceh Besar



Peneliti sedang mewawancarai Kepala Tata Usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar



Peneliti sedang mewawancarai staf tata usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar



Peneliti sedang mewawancarai staf tata usaha Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar



Peneliti sedang mewawancarai Guru Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar



Peneliti sedang mewawancarai Guru Dayah Ruhul Islam Anak Bangsa Aceh Besar

BIODATA PENULIS

I. IDENTITAS PRIBADI

- a. Nama Lengkap : **Sumayyah**
- b. Tempat / Tanggal Lahir : Bogor, 11 Desember 1994
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Agama : Islam
- e. Status : Menikah
- f. Pekerjaan : Mahasiswi
- g. Alamat : Komp Damai Lestari, blok F. Ds
Lamreung, Kec Darul Imarah. Aceh Besar

II. DATA ORANG TUA

- a. Nama Orang Tua
 - ✓ Ayah : Abdul Jalil
 - ✓ Ibu : Reni Anggraeni
- b. Pekerjaan Orang Tua
 - ✓ Ayah : Wiraswasta
 - ✓ Ibu : Guru
- c. Alamat Orang Tua : Peukan Bada, Aceh Besar

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. SDN 1 Cipayung : Tamatan Tahun 2006
- b. SMPIT Al-Fityan Aceh : Tamatan Tahun 2009
- c. SMAIT Al-Fityan Aceh : Tamatan Tahun 2012
- d. S.1 MPI Fakultas Tarbiyah UIN Ar-Raniry : Tamatan Tahun 2018

Banda Aceh, 07 Desember 2017
Penulis,

Sumayyah
Nim: 271 324 746