

**PERAN KEPALA SEKOLAH  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ISLAM INTEGRATIF  
AL MUSTAQIMIAH LUMAJANG TAHUN 2024**

TESIS



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Oleh:  
FIRDA NUR ABDILLAH  
NIM. 223206010007  
JEMBER

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
NOVEMBER 2024**

**PERAN KEPALA SEKOLAH  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA ISLAM INTEGRATIF  
AL MUSTAQIMIAH LUMAJANG TAHUN 2024**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Islam (M.Pd)

Dosen Pembimbing:

Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag., M.Pd.I

Dr. Rusydi Baya'gub, S.Ag., M.Pd.I



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
Oleh:  
JEMBER

**FIRDA NUR ABDILLAH  
NIM. 223206010007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
NOVEMBER 2024**

## PERSETUJUAN

Tesis dengan judul “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024” yang ditulis oleh Firda Nur Abdillah ini, telah disetujui untuk diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji tesis.

Jember, 28 November 2024

Pembimbing I

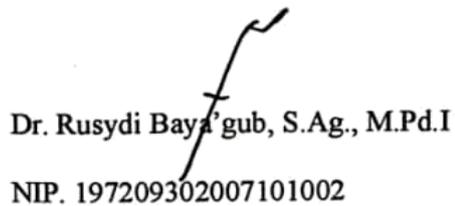


Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag., M.Pd.I

NIP. 19721016199831003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Pembimbing II



Dr. Rusydi Baya'gub, S.Ag., M.Pd.I

NIP. 197209302007101002

## PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024” yang ditulis oleh Firda Nur Abdillah NIM 223206010007 ini, telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis Pascasarjana UIN KHAS Jember pada hari Kamis 28 November 2024 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd).

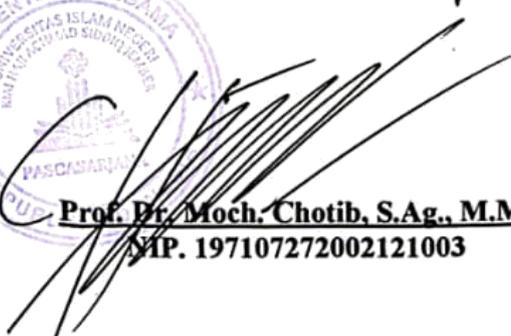
### Dewan Penguji

1. Ketua Penguji : Dr. H. Moh. Anwar, S.Pd., M.Pd (  )  
NIP. 196802251987031002
2. Anggota
  - a. Penguji Utama : Prof. Dr. Hj. Titiek Rohanah Hidayati, M.Pd (  )  
NIP.195310111979032000
  - b. Penguji I : Dr. H. Abd. Muhih, S.Ag., M.Pd.I (  )  
NIP. 197210161998031003
  - c. Penguji II : Dr. Rusydi Baya'Gub, S.Ag., M.Pd.I (  )  
NIP. 197209302007101002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Jember, 28 November 2024  
Mengesahkan  
Pascasarjana UIN KHAS Jember  
Direktur,



  
Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M.  
NIP. 197107272002121003

## ABSTRAK

Abdillah, Firda Nur. 2024. Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Islam Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024. Tesis. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Ahmad Siddiq Jember. Pembimbing I: Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag., M.Pd.I. Pembimbing II: Dr. Rusydi Baya'gub, S.Ag., M.Pd.I.

Kata Kunci: Peran Kepala Sekolah, Kepuasan Pelanggan

Peran Kepala Sekolah sangat penting dalam memimpin suatu lembaga. Lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik dengan adanya kerjasama yang baik pula antara kepala sekolah, guru, serta orang tua atau wali murid juga peserta didik. Kepala sekolah memegang peran penting dalam tercapainya suatu visi dan misi di suatu lembaga. Kepala sekolah memiliki beberapa peran yang diantaranya ialah kepala sekolah sebagai manajer, kepala sekolah sebagai *supervisor* serta kepala sekolah sebagai *leader*. Kepala sekolah juga memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan pada pelanggan. Hal ini tidak kalah penting, karena kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu lembaga pendidikan.

Fokus penelitian: 1) Bagaimana peran kepala sekolah sebagai *manager* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, 2) Bagaimana Peran kepala sekolah sebagai *supervisor* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, 3) Bagaimana Peran kepala sekolah sebagai *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan: 1) Untuk mengetahui peran kepala sekolah sebagai *manager* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, 2) Untuk mengetahui peran kepala sekolah *supervisor* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, 3) Untuk mengetahui peran kepala sekolah sebagai *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta menggunakan jenis penelitian studi kasus. Pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, serta dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan *triangulasi* sumber, *triangulasi* teknik, serta *member check*. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informan penelitian ialah Kepala Sekolah, Guru, Peserta Didik, Orang Tua/Wali Murid SMPI Integratif Al-Mustaqimiah Kelurahan Ditotrunan Lumajang.

Hasil dari penelitian yang dilakukan diantaranya: 1). Kepala sekolah sebagai *manager* ialah salah satunya memberikan kesempatan guru yang hendak melanjutkan pendidikan, 2). Kepala Sekolah sebagai *supervisor* ialah dengan mengawasi proses pembelajaran di kelas dan melakukan supervisi terhadap guru yang datang terlambat ataupun kepada guru yang tidak masuk menghajar tanpa izin. Kepala Sekolah sebagai *leader* ialah terlihat dengan bagaimana kepala sekolah dalam memimpin, saling berdiskusi dan memberikan saran dan masukan terhadap guru dan peserta didik.

## ABSTRACT

Abdillah, Firda Nur. 2024. The Role of the Headmaster in Enhancing Customer Satisfaction at Al Mustaqimiah Integrative Islamic Junior High School, Lumajang in 2024. Thesis. Islamic Management Education Study Program Postgraduate Program. State Islamic University Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Advisor I: Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag., M.Pd.I. Advisor II: Dr. Rusydi Baya'gub, S.Ag., M.Pd.I.

**Keywords:** Headmaster's Role, Customer Satisfaction

The headmaster's role is crucial in leading an educational institution. The effective operation of an educational institution relies on good collaboration between the headmaster, teachers, parents or guardians, and students. The headmaster plays a key role in achieving the institution's vision and mission. The headmaster's roles include being a manager, a supervisor, and a leader. Additionally, the headmaster is responsible for enhancing customer satisfaction, which is an important metric for the success of an educational institution.

**Research Focus:** 1) How does the headmaster act as a manager to enhance customer satisfaction? 2) How does the headmaster act as a supervisor to enhance customer satisfaction? 3) How does the headmaster act as a leader to enhance customer satisfaction? **Objectives:** 1) To identify the role of the headmaster as a manager in enhancing customer satisfaction. 2) To identify the role of the headmaster as a supervisor in enhancing customer satisfaction. 3) To identify the role of the headmaster as a leader in enhancing customer satisfaction.

This research employed a qualitative approach and a case study methodology. Data collection methods included observation, interviews, and documentation. To ensure data validity, the researcher used source triangulation, technique triangulation, and member checking. The informants were included the headmaster, teachers, students, and parents of Al Mustaqimiah Integrative Islamic Junior High School in Ditotrunan, Lumajang.

The findings of the research are: 1) As a manager, the headmaster provides opportunities for teachers to pursue further education. 2) As a supervisor, the headmaster oversees classroom learning processes and supervises teachers who are late or absent without permission. 3) As a leader, the headmaster demonstrates leadership by engaging in discussions and offering suggestions and feedback to teachers and students.

## ملخص البحث

فردا نور عبد الله، ٢٠٢٤. دور رئيس المدرسة في ترقية رضا العملاء بمدرسة المستقيمة المتوسطة الإسلامية المتكاملة لوماجانج. رسالة بقسم إدارية التربية الإسلامية. الماجستير برنامج الدراسات العليا جامعة كياهي حاج أحمد صديق الإسلامية الحكومية جمبر. تحت الاشراف: (١) الدكتور الحاج عبد المحيط الماجستير، و(٢) الدكتور الحاج رشدي بايعقوب الماجستير.

الكلمات الرئيسية: دور رئيس المدرسة، ورضا العملاء

إن دور رئيس المدرسة من الأمور المهمة في قيادة المؤسسة التربوية. ويمكن أن تجري المؤسسة التربوية بصورة جيدة بوجود التعاون الجيد بين رئيس المدرسة والمدرسين وأولياء أمور وكذلك الطلاب. ويقوم رئيس المدرسة بدور مهم في تحقيق الرؤية والرسالة في المؤسسة. ولرئيس المدرسة هناك أدوار، منها دور رئيس المدرسة كالمدير وكالمشرف وكالقائد. وكذلك له دور في ترقية رضا العملاء. وهذا لا يقل أهميتها، لأن رضا العملاء هو أحد معايير لنجاح المؤسسة التربوية.

محور هذا البحث هو (١) كيف دور رئيس المدرسة بصفته مديرا في ترقية رضا العملاء، و(٢) كيف دور رئيس المدرسة بصفته مشرفا في ترقية رضا العملاء، و(٣) كيف دور رئيس المدرسة بصفته قائدا في ترقية رضا العملاء. ويهدف هذا البحث إلى (١) معرفة دور رئيس المدرسة بصفته مديرا في ترقية رضا العملاء، و(٢) معرفة دور رئيس المدرسة بصفته مشرفا في ترقية رضا العملاء، و(٣) كيف دور رئيس المدرسة بصفته قائدا في ترقية رضا العملاء.

استخدم الباحث في هذا البحث المنهج الكيفي بنوع بحث دراسة الحالة. وكانت طريقة جمع البيانات هي الملاحظة والمقابلة والتوثيق. واختبار صحة البيانات، وللتحقق من صحة البيانات استخدمت الباحثة تثليث المصدر والتقنية. وكان المخبرون في هذا البحث هم رئيس المدرسة والمدرسون وطلاب وأولياء أمور في بمدرسة المستقيمة المتوسطة الإسلامية المتكاملة لوماجانج في قرية ديترونان في لوماجانج.

أما النتائج التي حصلت عليها الباحثة فهي: (١) أن دور رئيس المدرسة بصفته مديرا يتضمن من إعطاء الفرصة للمدرسين الذين يرغبون في مواصلة الدراسة، و(٢) أن دور رئيس المدرسة بصفته مشرفا يتضمن من مراقبة عملية التعليم في الفصول الدراسية والإشراف على المدرسين الذين يتأخرون أو الذين لا يحضرون للتعليم دون الاستئذان من رئيس المدرسة، و(٣) أ، دور رئيس المدرسة بصفته قائدا يتضح من خلال كيفية قيادة رئيس المدرسة، والمناقشة وتقديم النصائح والمقترحات نحو المدرسين والطلاب.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur sentiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan limpahan rahmat—Nya sehingga Tesis dengan judul “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Islam Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024” ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya menuju agama Allah sehingga tercerahkan kehidupan saat ini.

Dalam penyusunan Tesis ini, banyak pihak yang terlibat dalam membantu penyelesaiannya, oleh karena itu patut diucapkan terima kasih teriring do’a kepada yang telah membantu, membimbing, serta memberikan dukungan untuk penyelesaian Tesis ini.

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas, serta layanan selama proses belajar di UIN Kiai Achmad Siddiq Jember
2. Prof. Dr. H. Moch. Chotib, S.Ag, M.M selaku Direktur Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kemudahan layanan selama menempuh studi Pascasarjana di UIN Kiai Achmad Siddiq Jember
3. Dr. H. Moh. Anwar, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, atas motivasi serta bantuan layanan

4. Prof. Dr. Hj. Titiek Rohanah Hidayati, M.Pd selaku Penguji Utama, Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag., M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing I, Dr. Rusydi Baya'Gub, S.Ag, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan banyak ilmu dan bimbingan dalam penyusunan Tesis ini.
5. Seluruh Dosen Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mendidik dan membimbing selama penulis menempuh pendidikan di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
6. Civitas Akademika Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah banyak memberikan informasi dan membantu peneliti dalam menyelesaikan semua administrasi
7. Kepada Ayah Sudirman Nurwahidin Prayitno dan Mama Endah Lutfiyah, serta kedua adik saya Fardan Putra Dharmawan dan Maulana Wahyu Pranata serta Suami saya Heri Purwanto yang selalu mendampingi dalam setiap prosesnya, serta selalu menjadi penyemangat.
8. Teman saya Irsalina Malahati Maresti serta Saudara sekaligus Teman kos Larasati Afina Salsabilla yang membantu dan selalu memberikan dukungan.
9. Kepala Sekolah, Guru, Peserta Didik dan Orang Tua/Wali Murid SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang yang telah banyak membantu dalam proses penelitian
10. Teman-teman Mahasiswa Pascasarjana UIN Kiai Haji Achmad

Siddiq Jember khususnya MPI A angkatan 2022 yang selalu memberikan masukan dan menjadi teman diskusi.

Semoga penyusunan Tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan umumnya kepada pembaca.

Jember, 28 November 2024

Firda Nur Abdillah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Definisi Istilah .....	12
F. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	16
B. Kajian Teori .....	40
C. Kerangka Konseptual .....	72
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>75</b>
A. Penelitian dan Jenis Penelitian .....	75
B. Lokasi Penelitian .....	76
C. Kehadiran Peneliti .....	76
D. Subyek Penelitian .....	77
E. Teknik Pengumpulan Data .....	78

F. Analisis Data.....	81
G. Keabsahan Data.....	82
H. Tahapan Penelitian .....	84
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA .....</b>	<b>85</b>
A. Paparann Data dan Analisis .....	85
1. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>manager</i> di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	87
2. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>supervisor</i> di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	91
3. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>leader</i> di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	93
B. Temuan Penelitian .....	95
1. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>manager</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	95
2. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>supervisor</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	96
3. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>leader</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	97
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>99</b>
A. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>leader</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	99
B. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>leader</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	101
C. Peran Kepala Sekolah sebagai <i>leader</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	102
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kepala Sekolah melakukan kegiatan rapat bersama tenaga pendidik di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	89
Gambar 4.2 Dokumentasi beberapa fasilitas baru di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang .....	90
Gambar 4. 3 Dokumentasi Kepala Sekolah melakukan supervisi terhadap tenaga pendidik .....	92
Gambar 4.4 Dokumentasi Kepala Sekolah melakukan evaluasi terhadap tenaga pendidik .....	92
Gambar 4.5 Dokumentasi Kepala Sekolah memimpin kegiatan rapat dengan guru .....	94



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan Tunggal

Aksara Arab		iAksara Latini	
Simbol	Nama (Bunyi)	iSimbol	iNama (Bunyi)
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Itidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	iBe
ت	<i>Ta</i>	T	iTe
ث	<i>Sa</i>	Ṣ	iEs dengantitik di atas
ج	<i>Ja</i>	J	Je
ح	<i>Ha</i>	Ḥ	iHa dengantitik di bawah
خ	<i>Kha</i>	Kh	iKa dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Zal</i>	Ẓ	iZet dengantitik di atas
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zeti
س	<i>Sin</i>	S	Esi
ش	<i>Syin</i>	Sy	iEs dan Ye
ص	<i>Sad</i>	Ṣ	iEs dengantitik di bawah
ض	<i>Dad</i>	ḍ	iDe dengantitik di bawah
ط	<i>Ta</i>	Ṭ	Te dengantitik di bawah
ظ	<i>Za</i>	ẓ	iZet dengantitik di bawah
ع	<i>'Ain</i>	'	Apostrofterbalik
غ	<i>Ga</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	If	iEf
ق	<i>Qaf</i>	Iq	iQi
ك	<i>Kaf</i>	iK	iKa
ل	<i>Lam</i>	Il	iEl
م	<i>Mim</i>	Im	Eim
ن	<i>Nun</i>	In	iEn

و	<i>Waw</i>	iW	iWe
هـ	<i>Ham</i>	iH	iHa
ء	<i>Hamzah</i>	‘	iApostrof
ي	<i>Ya</i>	iY	iYe

## B. Vokali

iAksara Arab		iAksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
اَ	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dhammah</i>	U	U

Aksara Arab		Aksara Latin	
Simbol	Nama (Bunyi)	Simbol	Nama (Bunyi)
يَ	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
وِ	<i>kasrah dan waw</i>	Au	a dan u

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. KONTEKS PENELITIAN

Penelitian tentang kepala sekolah selalu menarik selalu untuk diteliti. Walaupun banyak penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Syukri tahun 2012 dengan judul peran kepemimpinan Kepala Sekolah dalam meningkatkan kinerja Guru Pada SMP Nurul Ihsan Kabupaten Tolitoli yang menunjukkan hasil penelitian bahwa peran kepemimpinan kepala SMP Nurul Ihsan dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.<sup>1</sup>

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh M. Isa Idris di tahun 2018 dengan judul Kepemimpinan Kepala Sekolah Madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MIN 3 Waykanan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepala sekolah menggunakan beberapa strategi dalam mencapai sebuah target yang ditetapkan bersama oleh semua komponen sekolah. kepala sekolah memiliki peranan penting dalam suatu lembaga. Kepala sekolah harus menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab serta kepala sekolah dalam melaksanakan tugasnya tidaklah luput dari kerjasama seluruh komponen yang ada di

---

<sup>1</sup> Syukri, *Perannan Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Kinerja Guru Pada SMP Nurul Ihsan Kabupaten Tolitoli*, Tesis, UIN Alauddin Makasar, (2012).

sekolah.<sup>2</sup>

Namun pada dasarnya peran Kepala Sekolah juga perlu selalu ditingkatkan. Terlebih kepala sekolah juga berperan dalam berbagai sektor yang ada di sekolah, salah satunya ialah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebab kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu lembaga. Oleh sebab itu maka kepala sekolah perlu meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya ialah guru, peserta didik, serta orang tua peserta didik. Karena dengan meningkatnya kepuasan pelanggan di sekolah berakibat pada meningkatnya minat masyarakat pada lembaga tersebut. Pentingnya pemimpin serta kepemimpinan perlu dipahami serta dihayati. Allah SWT memberitahu kepada manusia tentang pentingnya kepemimpinan di dalam Islam. Sebagaimana ditemukan banyak ayat Al Quran yang berkaitan dengan kepemimpinan. Diantaranya ialah Firman Allah SWT dalam Surat Al-Baqarah /2:30 yang berbunyi:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi”. Mereka berkata: “Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan

<sup>2</sup> M.Isa Idris, *Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MIN 3 Waykanan, Tesis, IAIN Raden Intan, (2018).*

darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?” Tuhan berfirman: “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui”.<sup>3</sup>

Ayat ini mengisyaratkan bahwa khalifah (pemimpin) ialah pemegang mandat Allah Swt. untuk mengemban amanah dan kepemimpinan langit di muka bumi. Ingat komunitas malaikat pernah memprotes terhadap kekhalifahan manusia di muka bumi. Pemimpin yang berperan dalam lembaga pendidikan ialah Kepala Sekolah. Kepala sekolah memiliki peranan penting dalam suatu lembaga pendidikan. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah ialah Kepala Sekolah merupakan guru yang diberi tugas dalam memimpin serta mengelola satuan pendidikan yang meliputi:

Taman Kanak-Kanak (TK), Taman Kanak-Kanak Luar Biasa (TKLB), sekolah Dasar (SD), Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sekolah Menengah Pertama Luar Biasa (SMPLB), Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Sekolah Menengah Atas Luar Biasa (SMALB), atau Sekolah Indonesia di Luar Negeri.<sup>4</sup>

Kepala sekolah merupakan seorang pemimpin di dalam suatu lembaga pendidikan dimana terdapat suatu proses belajar mengajar serta menerima pembelajaran.<sup>5</sup> Dalam kepemimpinan terdapat hubungan diantara manusia, yakni hubungan yang dapat mempengaruhi (dari

<sup>3</sup> Al-Quran Kementerian Agama RI, *AlQuran dan Terjemahan*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al Quran, 2015)

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah, 3

<sup>5</sup> St. Rodliyah, *Supervisi Pendidikan dan Pembelajaran*, (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 45

pemimpin) serta hubungan kepatuhan-ketaatan para pengikut atau bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpinnya.<sup>6</sup>

Kepemimpinan kepala sekolah berpengaruh terhadap perasaan, rasa, serta pola kerja peendidik, artinya, kepemimpinan seorang kepala sekolah terhadap kinerja pendidik berpengaruh terhadap prestasi serta keberhasilannya. Jika pendidik memiliki prestasi dan kinerja yang bagus maka berpengaruh juga pada prestasi peserta didik, hal ini juga akan berhubungan dengan kepuasan pelanggan pada suatu lembaga pendidikan. Dalam arti bahwa kepuasan pelanggan dalam suatu lembaga memiliki peran yang penting. Karena dalam kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan tiang utama dalam menjadi tolak ukur keberhasilan proses pendidikan yang dijalankan oleh lembaga sekolah tersebut.

Kepala sekolah merupakan komponen penting dalam pelaksanaan program pendidikan terutama dalam memberikan kepuasan pelanggan yakni guru, peserta didik, serta wali murid. Pengertian Kepemimpinan menurut Osborne menyebutkan bahwa:<sup>7</sup>

*Leadership is the ability to create an environment where everyone knows what contribution is expected and feels totally committed to doing a great job. Leadership is an essential skill for all successful principal to learn and practice regularly.*

Yakni yang memiliki arti bahwa kepemimpinan merupakan sebuah kemampuan yang dapat menciptakan lingkungan, di mana seluruh orang mengetahui kontribusi apa saja yang diharapkan serta semua orang

---

<sup>6</sup> Katini Kartono, *Pemimpin Keepemimpinan Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?*, (Depok: PJ Rajagrafindo, 2016), 2

<sup>7</sup> Osborne, *Kepemimpinan 2015. Kepala Sekolah Efektif*, Terjemahan Lia Yuliana, 2021, Yogyakarta: UNY Press.

tersebut merasa sungguh-sungguh berkomitmen untuk melaksanakan pekerjaan yang maksimal. Kepemimpinan adalah suatu keterampilan yang sangat penting untuk kepala sekolah yang berkeinginan sukses melalui cara pembelajaran dan pelatihan secara teratur.

Kepala sekolah atau kepala madrasah diangkat melalui prosedur dan persyaratan tertentu, misalkan saja dapat dipilih secara langsung, ditetapkan oleh yayasan ataupun ditetapkan oleh pemerintah yang mana kepala sekolah bertanggung jawab dalam tercapainya tujuan pendidikan melalui upaya peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan yang mengimplikasikan dalam meningkatnya prestasi belajar peserta didik.<sup>8</sup>

Kepala sekolah juga memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Mutu itu sendiri di dalam Islam dapat di klaim yakni sebagai kesesuaian antara fakta atau yang seharusnya dengan keadaan nyata sesuai dengan standar yang telah di rencanakan. Yang berarti mutu bisa di pandang sebagai suatu ukuran baik dan buruk suatu benda ataupun perilaku, keadaan, taraf, ataupun derajat (kepandaian, kecerdasan, kecantikan dan lain sebagainya).<sup>9</sup> Dalam hal ini maka jika mutu menjadi salah satu yang juga menjadi tolak ukur di dalam keberhasilan dalam proses pendidikan yang dilaksanakan di lembaga sekolah ialah kepuasan pada pelanggan.

Dalam konsep Islam bahwa menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan orang lain merupakan penerapan nilai-nilai keimanan.

---

<sup>8</sup> St. Rodliyah, *Supervisi Pendidikan dan Pembelajaran*, ... 46

<sup>9</sup> Abd. Muhith, *Manajemen Mutu Madrasah Ibtidaiyah*, (Surabaya: IMTIYAZ, 2019), 13

Dalam pendidikan tidaklah luput dari peran kepala sekolah dalam memimpin suatu lembaga. Pendidikan dapat berjalan dengan baik dengan adanya kerjasama yang baik pula diantara kepala sekolah, guru, serta wali murid dan juga peserta didik. Kepala sekolah memegang peran penting dalam tercapainya suatu visi dan misi di suatu lembaga.

Penelitian ini dilakukan dilembaga pendidikan SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang. Pendidikan integratif dalam dunia Pendidikan Islam yakni dengan menyatukan serta memadukan Ilmu Agama serta Ilmu Umum (Syariah Sains) dengan terus dibangun serta jangan dipisahkan.<sup>10</sup> Yang dimana di SMPI Integratif Al Mustaqimiah pembelajaran dilakukan di sekolah dan dilakukan di pondok pesantren. Bisa dikatakan bahwa pembelajaran di SMPI Integratif Al Mustaqimiah dilakukan secara full day dengan dilakukannya di dua tempat yakni pagi hingga siang dilakukan di sekolah selanjutnya sore hingga malam dilakukan di pondok pesantren.

Peneliti melakukan penelitian di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang tentang Peran Kepala Sekolah yakni berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, Kepala Sekolah sebagai *Manager* yakni salah satunya ialah dengan mengembangkan kemampuan guru serta staf yang ada di sekolah. Dalam penelitian yang peneliti lakukan terdapat guru yang baru menyelesaikan pendidikan profesinya. Dalam hal ini kepala sekolah memberikan dukungan secara penuh terhadap guru untuk mengembangkan kemampuannya. Selanjutnya dalam menjalankan perannya sebagai

---

<sup>10</sup> Abd. Basit, Konsep Pendidikan Integratif, *Misyikat Al Anwar Jurnal Kajian Islam dan Masyarakat*, (2023), 99

*manager* kepala sekolah berusaha dalam mengoptimalkan sarana prasarana yang diperlukan dalam menunjang program pembelajaran yang ada di sekolah, yang dimana saat peneliti melakukan penelitian di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang yang dimana sekolah baru saja menyelesaikan pembangunan ruang perpustakaan dan juga ruangan Lab IPA serta ruangan Multimedia. Kedua yakni peran Kepala Sekolah sebagai *Supervisor*, dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti saat peneliti melakukan penelitian ialah Kepala Sekolah Sedang melakukan supervisi terhadap guru di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap Kepala sekolah dan beliau menyampaikan bahwa kepala sekolah melakukan supervisi secara rutin dan kegiatan supervisi dilakukan secara rutin setiap 2x dalam satu semester yang dimana dilakukan setiap 3 bulan 1x. Selanjutnya yakni yang ketiga peran kepala sekolah sebagai *leader* ialah dengan peneliti pertama melakukan observasi dengan mengamati bagaimana kepala sekolah dalam memimpin suatu lembaga pendidikan. Kepala sekolah dengan tenaga pendidik dan kependidikan bukan berperan sebagai atasan dan bawahan melainkan sebagai rekan kerja. Kepala sekolah menerima segala masukan dan saran yang diberikan oleh guru ataupun orang tua peserta didik dan peserta didik. Selanjutnya juga dari hasil observasi yang peneliti lakukan kepala sekolah ialah juga mengarahkan serta memotivasi guru staf dan juga peserta didik dalam mencapai tujuan pendidikan. Misalnya saja guru diharuskan mempersiapkan modul ajar agar proses pembelajaran berjalan

dengan terstruktur.

Selanjutnya peneliti melakukan penelitian tentang Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang. Dari hasil wawancara di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang peneliti melakukan wawancara terhadap peserta didik kelas VII yang menjelaskan bahwa:

“saya sekolah disini karena dulu kakak saya sekolah disini juga bu. Jadi orang tua saya menyuruh saya melanjutkan sekolah saya di SMP ini sekalian sama mondok”<sup>11</sup>

Dalam hal orang tua anak merasa puas dengan menyekolahkan kakak dari Ana di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang dikarenakan menurut penjelasan dari Ana juga orang tua Ana merasakan bahwa bersekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang sudah mendapatkan ilmu agama dan juga ilmu umum sekaligus.

Dalam hasil wawancara yang peneliti lakukan selanjutnya juga menjelaskan bahwa:

“SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang mengalami kenaikan jumlah siswa setiap tahunnya, meskipun tidak signifikan tetapi hal tersebut menjadi hal baik bagi proses lembaga kedepannya.<sup>12</sup> Maka dengan ini, SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang sudah mulai mendapatkan respon positif dari pelanggan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan orang tua peserta didik. Untuk wawancara yang pertama peneliti melakukan wawancara dengan orang tua Marisa. Orang tua Marisa menjelaskan bahwa memilih menyekolahkan putrinya dikarenakan SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang menjadi satu dengan lembaga pondok pesantren Al Mustaqimiah. Maka dengan ini orang tua merasa aman dikarenakan tidak perlu menempuh pendidikan di lembaga luar yang lokasinya tidak dekat dengan pondok

<sup>11</sup> Ana, Wawancara, Peserta didik SMP Al Mustaqimiah Lumajang, Oktober 2023

<sup>12</sup> Bu Sita, Wawancara, Guru SMP Al Mustaqimiah Lumajang, 14 November 2023

pesantren”.<sup>13</sup>

“Selanjutnya yang kedua Peneliti juga melakukan wawancara dengan Orang Tua Fahri, orang tua Fahri menyatakan bahwa alasan memilih lembaga SMPI Integratif Al Mustaqimiah karena orang tua Fahri menginginkan putranya bukan hanya mendapatkan pengetahuan ilmu umum tetapi juga ingin mendapatkan ilmu agama. Orang tua Fahri juga sudah cukup puas dengan harga dan juga pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Dengan harga yang cukup ekonomis dan fasilitas yang diberikan diantaranya Laboratorium IPA, Perpustakaan, Multimedia dan juga kegiatan penunjang peserta didik yang diantaranya kegiatan hadroh dan tahfidz, maka orang tua fanani menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang”.<sup>14</sup>

“Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara yang ketiga yakni dengan orang tua Kholik. Orang tua Kholik menyatakan bahwa alasan memilih sekolah menyekolahkan putranya di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang ialah karena orang tua Kholik ingin putranya juga mendapatkan pendidikan pondok pesantren. Orang tua Kholik juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yakni dengan menyekolahkan Kholik di Lembaga SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang dikarenakan menurut orang Tua Kholik Kepala Sekolah serta Guru di SMPI Integratif memberikan pelayanan dengan baik dan Kholik juga mengalami peningkatan dalam membaca Al-Qur’an”.<sup>15</sup>

Maka berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik dalam mengkaji secara mendalam dan seksama terkait tentang penelitian “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024”.

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari fokus penelitian yang telah di jelaskan di atas, maka fokus penelitian meliputi:

<sup>13</sup> Orang tua Marisa, Wawancara, Wali Murid SMPII Al Mustaqimiah Lumajang, 24 November 2023

<sup>14</sup> Orang tua Fahri, Wawancara, Wali Murid SMPII Al Mustaqimiah Lumajang 26 November 2023

<sup>15</sup> Orang tua Kholik, Wawancara, Wali Murid SMPII Al Mustaqimiah Lumajang, 26 Noember 2023

1. Bagaimana peran kepala sekolah sebagai *manager* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024?
2. Bagaimana peran kepala sekolah sebagai *supervisor* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024?
3. Bagaimana peran kepala sekolah sebagai *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini meliputi:

1. Untuk menganalisis peran kepala sekolah sebagai *manager* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024.
2. Untuk menganalisis peran kepala sekolah sebagai *supervisor* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024.
3. Untuk menganalisis peran kepala sekolah sebagai *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang bagaimana kontribusi apa yang diberikan setelah selesai melakukan penelitian tersebut dapat berupa kegunaan yang berisi teoritis serta praktis, seperti kegunaan untuk penulis, dan instansi serta masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan di penelitian ini harus bersifat reaktif. Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini yakni manfaat teoritis serta praktis, diantaranya sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menambahkan pengetahuan serta wawasan yang berkaitan dengan Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang. Selain itu penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi tambahan dalam bahan perbandingan untuk penelitian- penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang peran kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024 serta dapat menambah daftar rujukan dalam penulisan karya ilmiah untuk bekal dalam mengadakan penelitian yang akan datang.

b. Bagi UIN Khas Jember

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan dalam referensi serta kepastakaan juga sekaligus dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat.

c. Bagi SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang

Hasil dari penelitian ini dapat bisa memberikan masukan yang positif yang terkait dengan Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya ialah supaya tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti. Judul penelitian ini ialah **“Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di SMP Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024”**

### 1. Peran Kepala Sekolah

Peran kepala sekolah ialah merujuk pada tanggung jawab serta fungsi yang dijalankan oleh kepala sekolah dalam mengelola dan memimpin lembaga pendidikan. Kepala sekolah merupakan orang yang memimpin suatu lembaga pendidikan formal. Kepala sekolah sebagai pemimpin, penanggung jawab, dan juga sekaligus sebagai pengawas. Kepala sekolah memiliki peran penting dalam

proses pendidikan dalam suatu lembaga terutama dalam meningkatkan kualitas sekolah. Kepala Sekolah memiliki beberapa tugas pokok dan fungsi diantaranya sebagai *educator, manager, administrator, supervisor, leader, innovator, serta leader*. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus dalam peran Kepala Sekolah sebagai *manajer, supervisor,serta leader*.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yakni suatu harapan serta keinginan yang sesuai atau lebih dari yang diterima dari layanan jasa pendidikan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui kualitas layanan yang di dapatkan, kualitas produk yang dihasilkan, serta biaya yang dikeluarkan. Kepuasan pelanggan jasa pada lembaga pendidikan menjadi salah satu penentu dalam keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Dengan kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap layanan pendidikan, maka akan meningkatkan keberhasilan suatu lembaga pendidikan..

Berdasarkan dengan apa yang telah di jelaskan pada definisi istilah di atas, maka yang dimaksud dengan judul Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024 ialah bahwa kepala sekolah memiliki kontribusi yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan dalam lembaga pendidikan, karena kepuasan pelanggan dalam suatu lembaga pendidikan menjadi salah satu faktor penting dalam penentu keberhasilan suatu

lembaga pendidikan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika pada penulisan tesis yakni tentang deskripsi alur tesis yang dimulai dari bab pendahuluan dan hingga bab penutup. Fungsi penjelasan alasan awal peneliti melakukan penelitian.

Pada Bab satu pendahuluan terdiri dari latar belakang penelitian rumusan masalah serta tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, keterbatasan penelitian, definisi istilah, asumsi penelitian (jika ada), sistematika penelitian

Pada Bab dua yakni kajian pustaka meliputi penelitian terdahulu, kajian teori, penjelasan ini lebih rinci dapat dilihat pada bagian intri proposal penelitian kualitatif

Pada Bab tiga yakni metode penelitian meliputi pendekatan penelitian dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian.

Pada Bab empat yakni Penyajian data dan analisis meliputi data dan hasil penelitian yang disajikan dengan topik sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian serta hasil analisis pada hasil penelitian. Hasil analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk pola, cara, kecenderungan, serta motif yang muncul dari data.

Pada Bab lima yakni Pembahasan yang meliputi keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori, dan dimensi-dimensi, posisi temuan atau teori

terhadap teori-teori dan temuan-temuan sebelumnya, serta penafsiran dan penjelasan dari temuan atau teori yang diungkap dari lapangan

Pada Bab enam yakni penutup meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi, dan juga rekomendasi atau saran.<sup>16</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>16</sup> Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: UIN KHAS, 2022), 56-58

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu kegiatan di dalam menemukan inspirasi dan menjamin orisinalitas serta posisi penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini peneliti mengambil beberapa tesis yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan. Pada bagian ini peneliti mencantumkan dari beberapa hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan kemudian, peneliti membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan ataupun belum terpublikasikan (tesis, jurnal, disertasi, dan juga sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas serta posisi penelitian yang akan dilakukan.

Adapun beberapa kajian yang mempunyai relasi ataupun keterkaitan dengan kajian ini antara lain:

1. Penelitian Nuriyah Fikri Wahyuni *Tesis* Tahun 2022 dengan Judul “Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Penerapan Pendidikan Kesetaraan Wustha di Pondok Pesantren”

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Informan pada penelitian ini ialah kepala Sekolah, Kepala TU, Waka Sarpras, Guru, Siswi. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan peran kepala sekolah sebagai

manajer dalam menyusun program pendidikan kesetaraan Wustha di pondok pesantren An-Nahdliyah Semboro Jember, 2) mendeskripsikan peran kepala sekolah sebagai manajer dalam menggerakkan staf pendidikan kesetaraan Wustha di pondok Pesantren An-Nahdliyah Semboro Jember, 3) mendeskripsikan peran kepala sekolah sebagai manajer dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana pendidikan kesetaraan Wustha di pondok Pesantren An-Nahdliyah Semboro Jember.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yakni tentang peran Kepala Sekolah. Penelitian ini juga sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni penelitian ini berfokus pada Peran Kepala Sekolah sebagai Manajer untuk penelitian yang akan dilakukan yakni berfokus pada Peran Kepala Sekolah sebagai Manajer, Supervisor, serta Leader. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan datang yakni lokasi penelitian.

2. Penelitian Agus Salim *Tesis* Tahun 2022 dengan judul “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di MA Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep”

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini ialah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan wakil kesiswaan, lembaga penjaminan mutu, guru, siswa.

Metode penelitian yang digunakan ialah observasi, dokumentasi, wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pembelajaran di MA Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan, yakni sama-sama dalam membahas peran kepala sekolah. Penelitian ini juga sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Terdapat juga perbedaan penelitian dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu lokasi penelitian.

3. Penelitian Faisal Antoni Tahun Tesis 2020 dengan judul “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru (studi kasus SMAN 1 Perhentian Raja Kabupaten Kampar Provinsi Riau”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yang digunakan ialah kusioner, studi dokumentasi, serta observasi. Informan dalam penelitian ini ialah seluruh guru SMAN 1 Pemberhentian Raja Kabupaten Kampar yang berjumlah 32 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan peranan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan, yakni sama-sama membahas tentang kepala sekolah. Terdapat juga perbedaan penelitian dengan penelitian

yang akan dilakukan yaitu perihal lokasi penelitian serta pada metode penelitian deskriptif kualitatif.

4. Penelitian Elvy Risdalina Tahun Disertasi 2020 dengan judul “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi di SMA Al Kautsar dan SMA Al Azhar Kota Bandar Lampung)”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini ialah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, komite sekolah, serta siswa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu melalui standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses serta standar penilaian.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan, yakni sama-sama membahas tentang kepala sekolah serta menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Terdapat juga perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu perihal lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi pustaka.

5. Penelitian Eka Huswatun Hasanah *Tesis* 2017 dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Eksternal di SMP Al Kautsar Bandar Lampung”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mix methods* yaitu metode penelitian yang mengkombinasikan antara metode penelitian kuantitatif dan kualitatif secara bersaa dala suatu kegiatan penelitian. Penelitian ini menggunakan beberapa alat pengumpul data diantaranya kuesioner dengan sampel sebanyak 90 peserta didik sebagai responden yang dipilih dengan secara acak dengan 25 pertanyaan, obervasi, interview, serta dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dinilai dari aspek *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), assurance (jaminan), dan *emphaty*.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yakni sama dalam membahas kepuasan pelanggan. Terdapat juga perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data yang digunakan serta lokasi penelitian.

6. Penelitian Suprihana *Tesis* 2014 dengan judul “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru SD/MI, UPT TK dan SD Kecamatan Playen Tahun 2014”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah teknik kualitatif yakni wawancara, obervasi, pengukuran, studi pustaka, dan dokumentasi. Alat analisa data yang digunakan ialah deskriptif

kualitatif. Tujuan penelitian ialah mengetahui peran kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni metode penelitian yang digunakan serta variabel X yang digunakan yakni peran kepala sekolah. Terdapat juga perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu lokasi penelitian dan juga variabel Y yang digunakan.

7. Penelitian Syukri Tesis 2012 dengan judul “Peranan Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada SMP NURULIHSAN Kabupaten Tolitoli Sulawesi Tengah”

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian lapangan (*field research*) Penelitian ini adalah bentuk penelitian lapangan

(*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan menggunakan beberapa pendekatan yakni, pedagogis, sosiologis, psikologis dan manajerial. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi mengacu kepada analisa deduktif dan induktif dengan menggunakan beberapa metode yang relevan dengan variabel utama yang akan diteliti, sedangkan informan sebagai nara sumber adalah kepala sekolah, guru, dan peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Nurul Ihsan

Tolitoli yang dipaparkan secara mendalam, prosedur dan langkah kongkrit kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Nurul Ihsan serta faktor pendukung dan penghambat peran kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru di SMP Nurul Ihsan.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yakni teknik pengumpulan data yang digunakan. Terdapat juga perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni lokasi penelitian.

8. Penelitian Akhil Nur Mubiarto *Tesis* Tahun 2022 dengan judul “Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 04 Kaur”

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan peneliti untuk mengetahui bagaimana peranan kepemimpinan Kepala Sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan dalam proses pembelajaran di MTs Negeri 04 Kaur.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni metode penelitian serta teknik pengumpulan data dan memiliki kesamaan dalam variabel x yakni meneliti tentang peran kepala sekolah. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan datang yakni lokasi tempat penelitian serta perbedaan pada tahun penelitian.

9. Penelitian M. Isa Idris *Tesis* tahun 2018 dengan judul “Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MIN 3 Waykanan”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode observasi, interview (wawancara) serta dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang urgensi dari sebuah kepemimpinan kepala madrasah terhadap mutu pendidikan pada lembaga yang dipimpinnya, menganalisa strategi kepala madrasah yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan serta mendeskripsikan tipe atau karakter kepemimpinan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yakni dari segi metode penelitian yang digunakan serta teknik pengumpulan data yang digunakan dan memiliki kesamaan dalam melakukan penelitian tentang kepala madrasah/kepala sekolah. penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni lokasi penelitian serta tahun penelitian.

10. Penelitian Mohammad Muzaki *Tesis* tahun 2021 dengan judul” Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Ma’aruf NU Paguyangan”

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara terstruktur, mencatat, serta dokumentasi. Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah kemana yang dituju dalam melakukan penelitian. Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk menganalisis bagaimana kepemimpinan kepala sekolah di SMK Ma'arif NU Paguyangan? 2) Untuk menganalisa bagaimana kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMK Ma'arif NU Paguyangan.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan yakni metode penelitian yang digunakan serta teknik pengumpulan data yang digunakan serta variabel yang akan diteliti yakni kepala sekolah. adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang yakni lokasi penelitian serta tahun penelitian.

Berikut ini disajikan tabel antara persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, yakni sebagai berikut.

Tabel 1. Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Nama: Nuriyah Fikri Wahyuni Tahun: 2022 Judul: "Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Penerapan Pendidikan Kesetaraan Wustha di Pondok Pesantren	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kepala sekolah dalam menyusun program sekolah dilakukan dengan mengadakan rapat, kemudian penetapan program sekolah baik berupa program jangka pendek menengah dan panjang. 2) dalam menggerakkan staf maupun guru, kepala sekolah selalu mengontrol kinerja guru dengan mengecek kehadiran guru. Dalam mengkoordinir guru maupun staf, kepala sekolah selalu menggunakan prinsip tegas dan tugas. 3) Sarpras di lembaga pendidikan kesetaraan Wustha pondok pesantren An-Nahdliyah Semboro Jember masih belum bisa dikatakan memadai terutama dalam pembuatan ruang	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni tentang peran Kepala Sekolah. Penelitian ini juga sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.	Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni penelitian ini berfokus pada Peran Kepala Sekolah sebagai Manajer untuk penelitian yang akan dilakukan yakni berfokus pada Peran Kepala Sekolah sebagai Manajer, Supervisor, serta Leader. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan datang yakni lokasi penelitian.

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>perpustakaan ini masih tidak ada, akan tetapi kepala sekolah selalu berusaha mengoptimalkan sarpras dengan cara pemeliharaan, pengecekan dan perbaikan.</p>		
2.	<p>Nama: Moh. Agus Salim Tahun: 2022 Judul: “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di MA Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep”</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pertama peningkatan profesionalisme guru. Hal kedua mengoptimalkan sarana dan prasarana pendidikan yang ada di sekolah. ketiga yaitu melakukan supervisi secara rutin yang dilaksanakan setiap minggunya. (2) Kepala sekolah sebagai manajer, Kepala sekolah sebagai supervisor (3) Evaluasi implementasi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu</p>	<p>Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni sama-sama dalam membahas peran kepala sekolah. Penelitian ini juga sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ialah lokasi penelitian, serta perbedaan variabel kedua dalam penelitian ini ialah mutu pembelajaran sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan ialah kepuasan pelanggan</p>

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		pembelajaran evaluasi yang dilakukan berupa rapat bulanan rapat akhir semester rapat tahunan.		
3.	Nama: faisal Antoni Tahun: 2020 Judul: Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru (studi kasus SMAN 1 Perhentian Raja Kabupaten Kampar Provinsi Riau”.	Hasil penelitian disimpulkan bahwa: (1) peranan kepala sekolah di SMA Negeri 1 Perhentian Raja Kabupaten Kampar dengan kategori berperan, (2) Penilaian kinerja guru SMA Negeri 1 Perhentian Raja Kabupaten Kampar adalah kategori tinggi =; dan, (3) dari analisis korelasi diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,636 yang mana lebih besar dari r tabel 0,349, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang dignifikan dan cukup erat antara peranan kepala sekolah dengan peningkatan kinerja guru SMA Negeri 1 Perhentian Raja	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni sama-sama membahas tentang kepala sekolah.	Terdapat juga perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu perihal lokasi penelitian serta pada metode penelitian deskriptif kualitatif. Serta variabel Y yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan variabel Y Kinerja Guru sedangkan pada penelitian yang akan digunakan menggunakan Variabel Y kepuasan pelanggan.

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Kabupaten Kampar		
4.	Nama: Elvy Risdalina Tahun: 2020 Judul: "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi di SMA Al Kautsar dan SMA Al Azhar Kota Bandar Lampung)".	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, Standar Kompetensi Lulusan di SMA Al Kautsar lulusannya mampu bersaing pada perguruan tinggi terkemuka baik tingkat negeri maupun swasta, Lulusan dari SMA Al Kautsar Bandar Lampung siswa dituntut menghafal juz 30 bagi siswa kelas khusus dan minimal 1 juz siswa untuk kelas umum, lulusan SMA Al Kautsar diwajibkan menguasai 3 bahasa yaitu bahasa Inggris, bahasa	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni sama-sama membahas tentang kepala sekolah serta menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Terdapat juga perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu perihal lokasi penelitian. Perbedaan variabel Y yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan variabel Y Mutu Pendidikan sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel Y

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>Arab, bahasa Jerman/Prancis. Sedangkan Standar Kompetensi Lulusan di SMA Al Azhar Bandar Lampung SMA Al Azhar memiliki standar akademik yang sangat baik dan memiliki standar Non akademik yang cukup baik juga Lulusan dari SMA Al Azhar Bandar Lampung siswa dituntut menghafal juz 30 atau minimal hafal 1 juz. Kedua, hasil analisis Standar Isi di SMA Al Kautsar dan SMA Al Azhar sudah menerapkan Kurikulum 2013 yang diterapkan pada kelas X, XI dan XII. Sementara itu, sekolah ditetapkan sebagai piloting dalam pelaksanaan kurikulum 2013 pada tahun pelajaran 2019/2020. Ketiga, Kepala Sekolah SMA Al Kautsar maupun Kepala Sekolah SMA Al Azhar di</p>		Kepuasan Pelanggan.

No .	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>dalam proses pembelajaran selalu memantau keadaan sekolah ketika sedang pembelajaran mulai berlangsung, untuk memudahkan mengamati siswa dan guru dalam pelaksanaan KBM dengan menggunakan alat teknologi CCTV. Keempat, Standar Penilaian di SMA Al-Kautsar menetapkan ketuntasan belajar minimal yang berbeda-beda untuk setiap mata pelajaran dan setiap tingkat kelas. Berbeda dengan SMA Al-Azhar standar sistem penilaiannya mengikuti sistem dari pemerintah dan sistem standar penilaian khusus dari yayasan. Serta penilaiannya sudah mengacu pada kurikulum 2013.</p>		

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5.	<p>Nama: Eka Huswatun Hasanah  Tahun: 2017  Judul:  “Analisis Kepuasan Pelanggan Eksternal di SMP Al Kautsar Bandar Lampung”</p>	<p>Hasil penelitian kepuasan pelanggan eksternal menunjukkan pelanggan mendapatkan kepuasan terhadap layanan jasa yang diberikan oleh sekolah. Dengan aspek responsiveness yang lebih menonjol dibanding aspek lain, hal ini didukung dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa selain peserta didik orang tua merasa sangat puas terhadap kesigapan guru dan semua staf dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap, serta penyampaian informasi yang cepat. Namun peserta didik sering mengeluhkan minimnya ketersediaan air di lingkungan sekolah. Oleh karena itu sekolah harus terus memantau keluhan</p>	<p>Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni sama dalam membahas kepuasan pelanggan.</p>	<p>Terdapat juga perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data yang digunakan serta lokasi penelitian</p>

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		serta apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan dapat terus meningkatkan pelayanan, karena sesungguhnya apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan merupakan suatu kewajiban bagi sekolah untuk memenuhinya sehingga pelanggan dapat merasa puas.		
6.	Nama: Suprihana Tahun: 2014 Judul: Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru SD/MI, UPT TK dan SD Kecamatan Playen Tahun 2014	Hasil yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan ialah menunjukkan bahwa Kepala Sekolah di SD/MI, UPT TK, serta SD sekecamatan Playen telah menjalankan peran kepala sekolah secara maksimal ini dapat diketahui bahwa kinerja guru di SD/MI, UPT TK, serta SD sekecamatan Playen sudah menunjukkan hasil baik, sedangkan rata rata peran kepala sekolah sebagai edukator, manajer,	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni metode penelitian yang digunakan serta variabel X yang digunakan yakni peran kepala sekolah.	Pada penelitian ini terdapat juga perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu lokasi penelitian dan juga variabel Y yang digunakan pada penelitian ini ialah kinerja guru sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan ialah kepuasa

No .	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>administrasi, supervisor, leaer, iklim organisasi serta wirausaha menunjukkan hasil baik, dengan hasil yang baik bahwa kepemimpinan SD/MI, UPT TK, serta SD Kecamatan Playen merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan amat berat seolah kepemimpinan dipaksa menghadapi berbagai faktor seperti: struktur atau tatanan, koalisi, kekuasaan serta lingkungan organisasi.</p>		pelanggan

J E M B E R

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
7.	Nama: Syukri Tahun: 2012 Judul: Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada SMP Nurul Ihsan Kabupaten Tolitoli	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peranan kepemimpinan kepala SMP Nurul Ihsan dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja guru, dengan melakukan pendekatan normatif atau memberikan motivasi guru untuk selalu bekerja sesuai dengan tugasnya, dengan keahlian dalam bidang studi yang diajarkan, Prosedur yang dikehendaki kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru adalah melakukan pengawasan dengan pendekatan musyawarah, komunikasi, perencanaan, koordinasi dan evaluasi, dengan penerapan ini akhirnya semua maksud akan	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni teknik pengumpulan data yang digunakan.	Terdapat juga perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yakni lokasi penelitian.

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>terwujud. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat digambarkan bahwa untuk mendukung semua program kepala sekolah dalam peningkatan kinerja adalah faktor eksternal dan internal, sarana dan prasarana, metode dan program.</p>		
8.	<p>Nama : Akhli Nur Mubiarto Tahun: 2022 Judul: Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikann Dalam Proses Pembelajaran di Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 04 Kaur</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan hal yang dicapai dalam kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs negeri 4 kaur adalah dapatnya bersaing baik dengan sekolah lainnya, bangunan yang memadai, sumber daya manusia yang baik, kedisiplinan baik guru maupun siswa, pengelolaan administrasi yang baik agar dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat selanjutnya.</p>	<p>Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni metode penelitian serta teknik pengumpulan data dan memiliki kesamaan dala variabel x yakni meneliti tentang peran kepala sekolah.</p>	<p>Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan datang yakni lokasi tempat penelitian serta perbdaan pada tahun penelitian</p>

No .	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>Dalam dunia pendidikan untuk meningkatkan mutu maka diperlukan juga peningkatan materi , hal ini akan memungkinkan peserta didik dalam menjalankan dan mengamalkan pengetahuan yang telah diperoleh dengan baik dan benar agar tercapainya suatu tujuan tetapi harus sesuai dengan dengan kurikulum bahkan motivasi untuk peserta didik pun harus agar menjadi penyemangat dalam proses pembelajaran.</p>		

J E M B E R

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
9.	<p>Nama: M. Isa Idris  Tahun: 2018  Judul:  Kepemimpinan Kepala Madrasah dala Meningkatkan Mutu Pendidikan di MIN 3 Waykanan</p>	<p>Hasil atau temuan yang dapat dipaparkan pada penelitian ini yakni beberapa strategi kepala madrasah yang digunakan untuk mencapai sebuah target yang telah ditetapkan bersama oleh semua komponen sekolah. Strategi yang diterapkan oleh kepala madrasah MIN 3 Waykanan ini tentunya mengacu pada paparan teori tentang mutu sebuah pendidikan yang mencakup input, proses dan output yang sudah ada. Dari pelaksanaan strategi ini dapat dilihat juga tentang bagaimana karakter atau tipe kepemimpinan kepala madrasah MIN 3 waykanan yang ternyata menurut beberapa sumber data mengarah pada sebuah kepemimpinan yang demokratis. Hal ini dapat dilihat campur tangan pemikiran</p>	<p>Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni dari segi metode penelitian yang digunakan serta teknik pengumpulan data yang digunakan dan memiliki kesamaan dalam melakukan penelitian tentang kepala madrasah/kepala sekolah.</p>	<p>Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni lokasi penelitian serta tahun penelitian</p>

No	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>pihak-pihak terkait dalam mengeluarkan sebuah kebijakan sekolah</p>		
10.	<p>Nama: Mohammad Muzaki Tahun: 2021 Judul : Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Ma'arif NU Paguyangan</p>	<p>Hasil penelitian berupa pokok-pokok temuan yaitu: 1) Kepemimpinan kepala sekolah bagaimana kepala sekolah dapat mengelola manajemen sekolah serta kemampuan dalam menetapkan Visi, Misi, Tujuan Pendidikan SMK Ma'arif NU Paguyangan, strategi, dan sasaran tepat sesuai dengan situasi dan kondisi sekolah. 2) Peningkatan mutu pendidikan di SMK Ma'arif NU Paguyangan dengan tenaga</p>	<p>Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yakni metode penelitian yang digunakan serta teknik pengumpulan data yang digunakan serta variabel yang akan diteliti yakni kepala sekolah. adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang yakni lokasi penelitian serta tahun penelitian.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan datang yakni lokasi penelitian serta tahun penelitian.</p>

No .	Nama, Tahun, dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>kependidikan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sangat ditentukan motivasi diri kepala sekolah serta bagaimana bisa mengelola input pembelajaran, menyelenggarakan proses pembelajaran, menghasilkan output kelulusan yang baik. 3) Secara keseluruhan kondisi Kepala sekolah di SMK Ma'arif NU Paguyangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Educator (Pendidik), sebagai Manajer, sebagai Administrator, sebagai Supervisor, sebagai Leader (Pemimpin), sebagai Inovator, sebagai Motivator cukup baik sehingga kepala sekolah bisa menjadi contoh dalam menjalankan tugasnya</p>		

Berdasarkan beberapa uraian kajian penelitian terdahulu di atas, maka sebagian besar penelitian sebelumnya banyak penelitian yang membahas tentang peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dalam beberapa penelitian terdahulu tersebut fokus peran kepala sekolah dalam meningkatkan mutu yang dibahas ialah perihal kinerja guru dan juga lulusan peserta didik pada lembaga pendidikan . Tetapi penelitian yang akan dilakukan ini peneliti mengambil judul peran kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024. Dalam penelitian yang akan dilakukan ini yakni berfokus pada bagaimana peran kepala sekolah sebagai *manager*, sebagai *supervisor*, dan juga *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada SMPI Integratif AL-Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024.

## **B. Kajian Teori**

Dari konteks penelitian serta fokus penelitian, maka dapat dirumuskan beberapa teori, yakni sebagai berikut.

### **1. Kepala Sekolah**

#### **a. Pengertian Kepala Sekolah**

Kepemimpinan berasal dari bahasa Inggris yaitu *leader* yang memiliki arti pemimpin, dan selanjutnya *leadership* berarti kepemimpinan. Pemimpin ialah orang yang menempati posisi sebagai pimpinan sedangkan kepemimpinan ialah suatu kegiatan

atau tugasnya sebagai pemimpin.<sup>17</sup> Menurut Peter F. Drucker setiap pemimpin organisasi harus menjadi *change leader*, Drucker berpendapat bahwa kita tidak dapat mengelola perubahan, tetapi kita harus berada di depannya. Kita harus dapat membuat atau menciptakan perubahan itu sendiri agar dapat menjadi pemimpin perubahan.<sup>18</sup>

*The effectiveness of a leader lies in his ability to make activity meaningful for those in his role set – not to change behavior but to give others a sense of understanding what they are doing, and especially to articulate it so they can communicate about the meaning of their behavior.*<sup>19</sup>

Berdasarkan kutipan tersebut dapat dijelaskan bahwa Efektivitas seorang pemimpin terletak pada kemampuannya untuk membuat suatu aktivitas bermakna bagi orang-orang yang berada dalam perannya – bukan untuk mengubah perilaku tetapi untuk memberikan pemahaman kepada orang lain tentang apa yang mereka lakukan, dan terutama untuk mengartikulasikannya sehingga mereka dapat mengomunikasikan maknanya. dari perilaku mereka.

Kepala sekolah sebagai manager di dalam lingkungan yang terus berubah, harus berhasil melaksanakan peran manajerial dengan baik, yakni:

*The “hero” leader of the past (the one who displayed the most confidence, the one who was the smartest, the one who*

<sup>17</sup> Novianty Djafri, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah (Pengetahuan Manajemen, Efektivitas, Kemandirian Keunggulan Bersaing, dan Kecerdasan Emosi)*, (DIY: Deepublish, 2017), 1

<sup>18</sup> Enadarlita, 2020, *The Strategy of Leaders as Agents of Change In Improving Organizational Performance*, *Jurnal Pajaisawara*, 1(2):116

<sup>19</sup> Thomas J. Sergiovani, *Leadership What's in it for schools?*, (New York: Routledge FALMER, 2001), 21

*came across as the most charismatic) no longer will suffice as organizations and the challenges they face become more complex, as change accelerates. It may be difficult for some followers to let go of the “hero leader” stereotype. It may be equally difficult for managers to change the way they think about leadership and accept that they must act more like a leader.<sup>20</sup>*

Pemimpin atau “pahlawan” di masa lalu (orang yang menunjukkan kepercayaan diri paling tinggi, paling cerdas, dan dianggap paling karismatik) tidak lagi akan cukup untuk menjadi seorang kepala sekolah yang mampu menghadapi tantangan seiring dengan percepatan perubahan. Selain itu, mungkin sulit bagi beberapa pengikut untuk melepaskan stereotip “pemimpin pahlawan”.

Kepemimpinan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kelebihan secara fisik seperti badan yang besar tetapi lebih ditentukan pada pengetahuan orang itu memimpin atau mempengaruhi bawahannya. Berhasil ataupun tidaknya seseorang memimpin dengan efektivitas yang dimilikinya tentu juga tidak terlepas dari faktor lain seperti kemandirian, keunggulan bersaing, tingkat pendidikan, minat, motivasi, semangat, kedisiplinan, tingkat usia, jenis kelamin, tingkat kecerdasan, tingkat emosi, sarana yang tersedia, situasi/kondisi, tingkat ekonomi, lingkungan, dan sebagainya. Berikut merupakan prinsip-prinsip kepemimpinan,

---

<sup>20</sup> Simerson&Venn, *The Manager as Leader*, terj. Nurtanio A.P, (Yogyakarta: Interlude, 2019), 18

yakni:<sup>21</sup>

- 1) Prinsip-prinsip kepemimpinan seseorang yang belajar dalam seumur hidup dengan tidak hanya melalui pendidikan formal, tetapi juga belajar di luar sekolah. Contohnya yaitu belajar melalui kegiatan membaca, kegiatan menulis, kegiatan observasi, serta kegiatan mendengar, memiliki pengalaman baik maupun bentuk sebagai sumber belajar.
- 2) Berorientasi pada pelayanan yakni seorang pemimpin tidak dilayani tetapi melayani, sebab di dalam prinsip pemimpin dengan prinsip melayani berdasarkan dengan karir sebagai tujuan utama. Di dalam memberikan pelayanan pemimpin harusnya memiliki lebih pada prinsip pelayanan yang baik.
- 3) Membawa energi positif, bahwa setiap orang memiliki energi dan juga semangat. Menggunakan energi yang positif didasarkan pada keikhlasan serta keinginan dalam mendukung kesuksesan orang lain.

Dalam lembaga pendidikan yang menjadi seorang pemimpin ialah kepala sekolah. kepala sekolah atau madrasah ialah seorang guru yang memiliki kemampuan dalam dalam memimpin semua sumber daya yang ada pada suatu lembaga sekolah sehingga dapat didayagunakan secara maksimal untuk mencapai suatu

---

<sup>21</sup> Dian Rostikawati, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2022),5-6

tujuan.<sup>22</sup> Kepala sekolah atau kepala madrasah memiliki peran yang berpengaruh pada lingkungan sekolah yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas kepala sekolah atau pemimpin ialah membantu guru dalam mengembangkan potensi yang maksimal serta dapat menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif dalam mendorong guru, staf serta peserta didik untuk mempermudah kehendak pikiran, serta tindakan di dalam kegiatan kerjasama yang efektif agar tercapainya tujuan sekolah.<sup>23</sup>

*The Principal is a leader who has more abilities in the field of education. The principal must have knowledge, so that it can be applied in his involvement in various aspects of an educational process.*<sup>24</sup>

Berdasarkan kutipan tersebut dapat dijelaskan bahwa kepala sekolah yakni merupakan pemimpin yang mempunyai kemampuan yang lebih dalam bidang pendidikan. Kepala sekolah harus memiliki ilmu pengetahuan sehingga bisa diterapkan dalam keterlibatan dalam berbagai aspek dari suatu proses pendidikan.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah Pasal 15 ayat (1) menyatakan bahwa:

“Beban kerja kepala sekolah sepenuhnya untuk melaksanakan tugas pokok manajerial, pengembangan, kewirausahaan serta supervisi kepada guru dan tenaga

<sup>22</sup> St. Rodliyah, *Supervisi Pendidikan dan Pembelajaran*, ... 46

<sup>23</sup> Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2017), 84

<sup>24</sup> Welch, M.S, *Teacher Perceptions of Principal Leadership Behaviors and Morale: a Descriptive Case Study*, (Kansas City: University of Missouri, 2014), 11

kependidikan.<sup>25</sup> Selanjutya juga pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa penilaian prestasi kerja Kepala Sekolah dilakukan secara berkala setiap tahun.”<sup>26</sup>

Rincian tugas kepala sekolah atau madrasah termasuk dalam peran serta fungsi yang dilakukan dapat menjadi dasar bagi penentuan kompetensi sekolah atau madrasah. Kompetensi yang perlu dimiliki oleh kepala sekolah ialah meliputi: 1) merumuskan visi, 2) merencanakan program, 3) komunikasi serta kerjasama, 4) hubungan masyarakat, 5) mengelola sumber daya sekolah, 6) pengambilan keputusan serta 7) mengelola konflik.<sup>27</sup>

### **b. Tanggung Jawab Kepala Sekolah**

Kepala sekolah atau madrasah merupakan salah satu komponen pendidikan yang berperan di dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kepala sekolah bertanggung jawab atas manajemen pendidikan yang secara langsung berkaitan dengan proses pembelajaran yang ada di sekolah. pada umumnya kepala sekolah memiliki tanggung jawab sebagai pemimpin dalam bidang pengajaran, pengembangan kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi personalia staf, hubungan masyarakat, administrasi

<sup>25</sup> Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah, 15

<sup>26</sup> Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah, 16

<sup>27</sup> Sri Rahmi, *Kepala Sekolah dan Guru Profesional*, (Banda Aceh: Naskah Aceh (NASA) & Pascasarjana UIN Ar-Raniry, 2018), 53

perencanaan sekolah (*school plan*), serta perlengkapan serta organisasi di sekolah.<sup>28</sup>

### c. Peran dan Fungsi Kepala Sekolah

Peran kepala sekolah ialah mengelola penyelenggaraa suatu kegiatan pendidikan dalam proses pendidikan serta pembelajaran di sekolah.<sup>29</sup> Menurut Mulyasa dalam Aini Safitri disampaikan bahwa kepala sekolah harus melakukan perannya sebagai pemimin ialah dengan menjalankan fungsi: 1) kepala sekolah sebagai *educator/* pendidik, 2) kepala sekolah sebagai *manager*, 3) kepala sekolah sebagai *administrator*, 4) Kepala sekolah sebagai *supervisor*, 5) Kepala sekolah sebagai *leader*, 6) Kepala sekolah sebagai *inovator*, 7) Kepala sekolah *motivator*.

#### 1) Kepala sekolah sebagai *educator/* pendidik

Kepala sekolah sebagai *educator* harus mampu dalam membuat langkah-langkah di dalam pengembangan kualitas pembelajaran yang dilakukan oleh dewan guru, membimbing siswa, mengembangkan staf, serta mengikuti perkembangan IPTEK, dan memberi contoh bimbingan konseling yang baik.<sup>30</sup>

#### 2) Kepala sekolah sebagai *manager*

Menurut wahjosumidjo dalam Umar & Khoirussalim

<sup>28</sup> St. Rodliysh, 47

<sup>29</sup> Azharuddin, Peran dan Fungsi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Meningkatkan Dalam Meningkatkan Kompetensi Guru, *JIHAFAS*, Vol.(3), No. 2

<sup>30</sup> Aini Safitri, *Manajemen Kepala Sekolah*, (Medan: CV. Scientific Corner Publishing, 2021), 26.

seorang manajer atau kepala sekolah yakni hakikatnya ialah seorang perencana, organisator, pemimpin dan juga seorang pengendali. Dengan adanya manajer pada suatu organisasi ataupun lembaga sekolah sangat dibutuhkan, sebab manajer sebagai alat dalam mencapai suatu tujuan organisasi, yang di mana di dalamnya berkembang berbagai macam pengetahuan, dan organisasi yang menjadi tempat dalam membina serta mengembangkan karier-karier sumber daya manusia, memerlukan manajer yang mampu untuk merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan agar organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>31</sup> Selanjutnya juga dijelaskan bahwa dalam melakukan peran serta fungsinya sebagai seorang *manager* ialah kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat dalam memerdayakan tenaga tenaga pendidik dan pendidikan melalui kerjasama yang kooperatif serta memberikan kesempatan kepada tenaga pendidik dan kependidikan didalam mengembangkan profesinya, serta mendorong keterlibatan seluruh tenaga pendidik serta tenaga kepedidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program yang ada disekolah.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Umar S & Khoirussalim, *Kepemimpinan Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2021), 101  
<sup>32</sup> Teti Ratnawulan dkk, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Implementasi di Satuan Pendidikan Tingkat Dasar*, (NTB: Pusat Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Indonesia), 30

Kepala sekolah sebagai *manager* ialah maksudnya kepala sekolah harus mempunyai sikap yang tegas, bertanggungjawab, serta mampu dalam melakukan supervisi untuk memastikan bahwa apa yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan apa yang ditentukan.<sup>33</sup> Kepala sekolah sebagai *manager* juga diartikan bahwa dalam mengelola tenaga pendidik dan kependidikan ialah salah satu yang dilakukan kepala sekolah ialah dengan kegiatan pemeliharaan serta pengembangan profesi, staf sekolah khususnya ialah guru. Dalam hal ini, maka diharapkan sekolah dapat memberikan fasilitas serta memberikan kesempatan dengan luas kepada guru untuk melaksanakan kegiatan pengembangan profesi melalui kegiatan pendidikan serta pelatihan baik yang dilaksanakan di sekolah, misalnya MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran) tingkat sekolah, *in house training*, diskusi profesional dan sebagainya, atau melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan di luar sekolah, ataupun seperti kesempatan melanjutkan pendidikan atau mengikuti berbagai kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak lain.<sup>34</sup>

Pada kenyataannya menunjukkan bahwa tingkat

---

<sup>33</sup> Nurkholis. 2023. *Manajemen Berbasis Sekolah Teori, Model, dan Aplikasi*,... 9

<sup>34</sup> Nurkholis. 2023. *Manajemen Berbasis Sekolah Teori, Model, dan Aplikasi*,... 15

kemajuan sekolah sangat di tentukan oleh sejauh mana tingkat kemajuan kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kompetensi guru.<sup>35</sup> Dari keseluruhan tugas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, serta mengevaluasi seluruh kegiatan sekolah yang meliputi bidang proses dalam belajar mengajar, administrasi kantor, administrasi siswa, administrasi pegawai, administrasi perlengkapan. Administrasi keuangan, administrasi perpustakaan, serta administrasi dalam hubungan masyarakat, merupakan tanggung jawab yang mutlak dari kepala sekolah sebagai manajer pada satuan pendidikan.<sup>36</sup> Agar kepala sekolah dapat secara efektif serta efisien dalam melaksanakan fungsinya sebagai manajer, kepala sekolah harus memahami serta mampu dalam mewujudkan kedala tindakan ataupun perilaku nilai yang terkandung dalam tiga keterampilan, yaitu:<sup>37</sup>

*a. Technical Skills*

- 1) Menguasai pengetahuan tentang metode, proses, prosedur, serta teknik yang dilakukan untuk melaksanakan kegiatan khusus.

<sup>35</sup> Kompri, *Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional*, .... 86

<sup>36</sup> Aini Safitri, *Manajemen Kepala Sekolah*, ... 29

<sup>37</sup> Dian Rostikawati, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*, ...25-26

- 2) Kemampuan untuk dapat memanfaatkan serta mendayagunakan sarana, peralatan yang diperlukan untuk mendukung kegiatan yang bersifat khusus tersebut.

*b. Human Skills*

- 1) Kemampuan dalam memahami perilaku manusia serta proses kerjasama.
- 2) Kemampuan dalam memahami isi hati, sikap, serta motif orang lain.
- 3) Kemampuan dalam berkomunikasi secara jelas serta efektif.
- 4) Kemampuan dalam menciptakan kerja sama yang efektif serta kooperatif, praktis, dan diplomatis.
- 5) Mampu berperilaku yang bisa diterima.

*c. Conceptual Skills*

- 1) Kemampuan dalam menganalisis
- 2) Kemampuan dalam berfikir rasional
- 3) Ahli atau cakap dalam berbagai konsepsi
- 4) Dapat menganalisis berbagai kejadian, serta mampu memahami berbagai kecenderungan
- 5) Dapat mengantisipasi perintah
- 6) Dapat mengenali macam-macam kesempatan serta problem sosial.

Kepala Sekolah sebagai *manager* ialah memiliki peran strategis dalam mengelola lembaga pendidikan, diantaranya ialah sebagai berikut:

a) Peran Manajerial

- 1) Perencanaan: menyusun rencana strategis serta operasional sekolah
- 2) Pengorganisasian: mengatur struktur organisasi serta tugas-tugas
- 3) Pengawasan: memantau dan mengevaluasi kinerja sekolah
- 4) Pengambilan keputusan: membuat keputusan yang strategis serta operasional
- 5) Pengalokasian sumber daya: mengelola anggaran, fasilitas serta SDM.

b) Peran Operasional

- 1) Mengelola kurikulum: mengembangkan serta mengimplementasikan kurikulum.
- 2) Mengelola guru serta staf: mengembangkan kompetensi dan motivasi
- 3) Mengelola Siswa: meningkatkan kualitas pembelajaran dan kesejahteraan
- 4) Mengelola fasilitas: memelihara dan mengembangkan infrastruktur

- 5) Mengelola Hubungan Masyarakat: membangun hubungan kerjasama antara orang tua dan masyarakat.

c) Peran Kepemimpinan

- 1) Mengembangkan visi dan misi: menentukan arah serta tujuan sekolah
- 2) Menginspirasi dan memotivasi yakni dengan meningkatkan semangat dan komitmen
- 3) Mengembangkan kultur sekolah: membangun lingkungan yang positif
- 4) Mengelola konflik: menyelesaikan masalah serta konflik
- 5) Mengembangkan kepemimpinan: meningkatkan kemampuan pemimpin potensial

d) Peran Administratif

- 1) Mengelola dokumen: mengurus administrasi sekolah
- 2) Mengelola keuangan: mengatur anggaran serta pengeluaran
- 3) Mengatur personalia: mengurus kepegawaian
- 4) Mengelola sarana dan prasarana: mengurus fasilitas
- 5) Mengelola hubungan dengan pemerintah: mengikuti peraturan serta kebijakan

e) Peran Lain

- 1) Mengembangkan inovasi: meningkatkan kualitas pendidikan
  - 2) Mengelola resiko: mengidentifikasi serta mengelola resiko
  - 3) Mengembangkan kerjasama: membangun jaringan dengan lembaga lain
  - 4) Mengelola evaluasi: mengevaluasi kinerja sekolah
  - 5) Mengembangkan profesionalisme: meningkatkan kompetensi diri.
- 3) Kepala Sekolah Sebagai *Administrator*

Kepala sekolah sebagai *administrator* diperlukan di karenakan kegiatan di sekolah tidak dapat terlepas dari pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan serta

dokumentasi seluruh program sekolah. Kepala sekolah dituntut dalam memahami serta mengelola kurikulum, administrasi peserta didik, administrasi sarana dan prasarana. Serta administrasi kearsipan. Kegiatan tersebut perlu di laksanakan secara efektif serta efisien agar administrasi sekolah bisa terlaksanakan dan tertata dengan baik.<sup>38</sup> Kepala sekolah sebagai administrator juga harus di wujudkan dalam penyusunan kelengkapan administrasi pembelajaran, bimbingan serta konseling, kegiatan praktikum, kegiatan di perpustakaan,

---

<sup>38</sup> Budi Tri Cahyo, *Student Wellbeing Dalam Seleksi Calon Kepala Sekolah*, (Banten: Poscal Books, 2021), 65

kegiatan ekstrakurikuler, data administrasi hubungan sekolah serta orang tua murid, data administrasi gedung dan juga ruang surat menyurat.<sup>39</sup>

#### 4) Kepala Sekolah sebagai *Supervisor*

Supervisi ialah kegiatan pengawasa yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam membantu guru serta tenaga kependidikan lainnya untuk dapat meningkatkan mutu serta efektivitas penyelenggaraan pendidikan serta pembelajaran.<sup>40</sup> Kegiatan utama dalam pendidikan di sekolah untuk mewujudkan tujuan utamanya ialah kegiatan pembelajaran, sehingga seluruh aktivitas di dalam organisasi sekolah bermuara pada pencapaian yang efisien serta efektivitas pembelajaran. Oleh sebab itu salah satu tugas kepala sekolah sebagai supervisor yakni mensupervisi pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan yang di dalam pelaksanaannya kepala sekolah sebagai supervisor harus memperhatikan beberapa prinsip, yakni: 1. Hubungan konsultatif, kologial, serta bukan hirarkis, 2. Dilaksanakan dengan cara demokratis, 3. Berpusat kepada tenaga kependidikan (guru), 4. Dilakukan berdasarkan kebutuhan pada lembaga pendidikan (guru), 5. Merupakan bantuan profesional.<sup>41</sup>

<sup>39</sup> Budi Tri Cahyo, *Student Wellbeing Dalam Seleksi Calon Kepala Sekolah*, 65

<sup>40</sup> Heri S Sutedjo, *Modul Pelatihan Penguatan Kepala Sekolah Supervisi dan Penilaian Kinerja Tendik (MPPKS PKT)*, (Jakarta: Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan, 2019), 5

<sup>41</sup> Jajag Rusmana dkk, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2023),.32

Peran Kepala sekolah sebagai *supervisor* diantaranya ialah: 1) melakukan pengawasan yakni dengan mengawasi proses belajar mengajar, administrasi sekolah serta kegiatan ekstrakurikuler. 2) melakukan bimbingan yakni dengan memberikan dukungan kepada guru serta staf dalam meningkatkan kinerja. 3) melakukan pengembangan ialah dengan mengembangkan kurikulum, program pendidikan serta infrastruktur yang ada disekolah. 4) melakukan evaluasi yakni mengevaluasi kinerja guru, staf, serta program Pendidikan. 5) melakukan komunikasi yakni berkomunikasi dengan stakeholder (orang tua, masyarakat, serta pemerintah).

Menurut Buku “*Supervision and Instructional*

*Leadership*” karya dari Carl D. Gluckman Edisi 2022 membahas konsep kepala sekolah sebagai supervise dan memimpin Instruksional. Berikut dijelaskan bahwa peran kepala sekolah sebagai supervise ialah: 1) mengembangkan visi dan misi sekolah. 2) mengawssi serta megevaluasi kinerja guru, 3) memberikan umpan balik dan bimbingan. 4) mengembangkan kuikulum dan program Pendidikan, 5) meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran.

5) Kepala sekolah sebagai *leader*

Menurut Mulyasa Dalam Melky Kepala sekolah sebagai

*leader* diharapkan dapat memberikan petunjuk dan juga pengawasan yang baik. Kepala Sekolah dapat meningkatkan keinginan tenaga kependidikan, membuka komunikasi secara dua arah, serta mendelegasikan tugas. Kepala Sekolah sebagai *leader* dapat dilihat melalui kepribadiannya, pengetahuan tenaga kependidikan, visi serta misi sekolah, dan kemampuan di dalam mengambil keputusan, serta kemampuan dalam berkomunikasi.<sup>42</sup> Kepala sekolah sebagai *leader* ialah harus membangun serta menjaga kultur dalam organisasi, kepala sekolah harus mampu memahami anggota yang dipimpin olehnya, baik guru, tenaga kependidikan, serta siswa.<sup>43</sup>

Peran kepala sekolah sebagai *leader* ialah: 1) pemimpin yakni dengan mengarahkan serta memotivasi guru staf serta siswa dalam mencapai tujuan pendidikan. 2) pengambilan keputusan yakni dengan mengambil keputusan strategis serta operasional sekolah. 3) pengelola ialah dengan menelola sumber daya sekolah (SDM, anggaran, infrastruktur). 4) pengembang ialah dengan mengembangkan kurikulum, program pendidikan serta infrastruktur sekolah. 5) pengawas yakni dengan mengawasi proses belajar mengajar serta administrasi sekolah. 6) pembimbing yakni dengan memberikan bimbingan serta dukungan kepada guru dan staf. 7) komunikator yakni dengan

<sup>42</sup> Melky Malingkas, *Servant Leader Integritas Kinerja Kepala Sekolah*, (Sumatra Barat: CV. Azka Pustaka, 2022), 28

<sup>43</sup> Nurkholis, *Manajemen Berbasis Sekolah Teori, Model, dan Aplikasi*,... 9

berkomunikasi secara efektif dengan *stakeholder* seperti orang tua, masyarakat serta pemerintah. 8) evaluator yakni dengan mengevaluasi kinerja sekolah dan juga program pendidikan.

#### 6) Kepala sekolah sebagai *Inovator*

Kepala sekolah sebagai *inovator* ialah kepala sekolah mampu mencari gagasan baru serta berusaha mencari gagasan yang baru serta mencari strategi yang tepat dalam setiap kegiatan sekolah. Dalam pembelajaran di sekolah, kepala sekolah mampu mengembangkan model-model pembelajaran yang inovatif yang dapat dimanfaatkan oleh guru serta peserta didik.<sup>44</sup> Motivasi ini juga dapat ditumbuhkan melalui pengaturan lingkungan fisik, suasana kerja, disiplin, dorongan, penghargaan secara efektif, serta penyediaan berbagai sumber belajar dengan melalui pengembangan pusat sumber belajar.<sup>45</sup>

#### 7) Kepala sekolah sebagai *Motivator*

Kepala sekolah sebagai *motivator* yakni berarti bagaimana kepala sekolah memiliki kemampuan dalam mengatur lingkungan sekolah, sehingga tercipta suasana kondusif bagi pelaksanaan proses pembelajaran.<sup>46</sup> Kepala sekolah sebagai *motivator* yakni kepala sekolah mampu memberi dorongan atau motivasi kepada seluruh bawahannya

<sup>44</sup> Melky Malingkas, *Servant Leader Integritas Kinerja Kepala Sekolah*, ... 29

<sup>45</sup> Melky Malingkas, *Servant Leader Integritas Kinerja Kepala Sekolah*, ... 29

<sup>46</sup> Nyoman Midangsi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dasar di Nasa Pandemi*, (Badung: Nilacakra, 2021), 49

sehingga mereka dapat berkembang secara profesional.<sup>47</sup>

## b. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Manajemen mutu pendidikan ialah suatu proses dalam mengelola kebijakan, sistem, ataupun lembaga pendidikan yang berkualitas ataupun diatas standar minimal nasional sehingga dapat melahirkan sumber daya manusia Indonesia yang memiliki kualitas baik secara mental, emosional, spriritual maupun secara akademik, pengetahuan serta keterampilan.<sup>48</sup> Manajemen mutu pendidikan juga merupakan tentang merencanakan serta menyiapkan proses belajar dan mengajar serta pendidikan yang sangat baik agar dapat menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi serta memiliki akhlak yang baik sehingga mereka dapat mandiri serta bermanfaat bagi lingkungan dan masyarakat.<sup>49</sup>

*The TQM pyramid (a adaptaion of the Kanji and Aser pyramid model) is a proper pyramid, with a fundation and four sides. TQM is characterized by five principles:<sup>50</sup>*

- a. Management's commitment (leadership)
- b. Focus on the customer and employee
- c. Focus on fact
- d. Continuous improvements (KAIZEN)
- e. Everybody's participation.

Dari kutipan tersebut dijelaskan bahwa TQM dirincikan oleh lima prinsip yakni yang pertama Komitmen manajemen

<sup>47</sup> Melky Malingkas, *Servant Leader Integritas Kinerja Kepala Sekolah*,... 29

<sup>48</sup> Jejen Mustah, *Manajemen Mutu Pendidikan: Teori dan Kebijakan*, (Jakarta: Kencana, 2023), 2

<sup>49</sup> Jejen Mustah, *Manajemen Mutu Pendidikan: Teori dan Kebijakan*,...2

<sup>50</sup> Jens J. Dahlgraad & Kai Kristensen & Gopal K. Kanji, *Foundamentals of Total Quality Management*, (London and New York: Taylor & Francis, 1998), 17

(kepemimpinan), kedua fokus pada pelanggan dan karyawan, ketiga fokus pada fakta, keempat perbaikan berkelanjutan, selanjutnya kelima yakni partisipasi semua orang.

Konsep mutu dalam bidang pendidikan yakni mengacu pada proses serta hasil pada pendidikan itu sendiri. Proses pendidikan yakni melibatkan berbagai *input* yang berupa bahan ajar, bahan pembelajaran, metodologi yang sesuai, sarana prasarana yang lengkap serta memadai baik secara kualitas serta kuantitas, tenaga administrasi yang handal, lingkungan pendidikan yang aman serta nyaman dan juga kondusif.<sup>51</sup> Pendidikan yang berkualitas yakni merupakan salah satu faktor penunjang kepuasan peserta didik. Salah satunya ialah bahwa pihak orang tua, orang tua menjadi puas ketika putra putrinya mendapatkan pendidikan yang berkualitas yang diberikan pihak sekolah. Lembaga pendidikan dituntut dalam menghasilkan *output* yang berkualitas yakni dalam meningkatkan mutu proses pelayanan.<sup>52</sup>

Dalam bidang pendidikan, utamanya yakni sekolah terdapat 5 pilar utama Manajemen Mutu Terpadu (MMT) yakni fokus pelanggan, keterlibatan penuh warga, pengukuran serta analisis mutu produk/jasa, komitmen, serta perbaikan berkelanjutan. Berikut penjelasan yang akan dipaparkan:<sup>53</sup>

<sup>51</sup> Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Jakarta: UNJ Press, 2020), 21

<sup>52</sup> Masduki Ahmad, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media), 11

<sup>53</sup> Sutarto Hp, *Manajemen Mutu Terpadu (MMTTQM) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015), 33

- a. Pertama yakni pada fokus pelanggan (*Customer Focus*), dijelaskan bahwa sekolah harus memahami serta memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan atau klien yakni siswa, orang tua, dan masyarakat serta pemerintah. Dari pemerintah dapat berupa kebijakan pendidikan, khususnya yakni kurikulum nasional. Untuk mengetahui harapan siswa, orang tua dan masyarakat sekolah dapat melakukan pertemuan, misal dengan cara diskusi grup terfokus (*focus group discussion*), survey, wawancara.
- b. Kedua, keterlibatan secara penuh (*total involment*), adalah keterlibatan total seluruh warga sekolah untuk secara bersama-sama terlibat, bertanggung jawab dan berfokus pada program peningkatan mutu.
- c. Ketiga, pengukuran yakni mengukur capaian mutu yang telah diprogramkan dilanjutkan dengan analisis serta evaluasi capaian mutu. Apabila mutu yang telah dirancang sekolah telah tercapai maka perlu dirancang peningkatan mutu program pada siklus berikutnya, namun bila mutu yang dirancang belum dicapai maka sekolah perlu merevisi rancangan proramnya. Siklus pengukuran serta evaluasi ini perlu dilakukan sesuai siklus tahunan Rencana Pengembangan Sekolah (RPS).
- d. Keempat, komitmen yaitu pimpinan puncak serta

menengah (kepala sekolah dan para wakilnya, ketua divisi) untuk memfasilitasi kebutuhan guru, staf, siswa dan warga sekolah lainnya untuk memenej perubahan dan meningkatkan mutu sekolah. Komitmen disini mencakup komitmen atas dukungan kebijakan, dana, waktu manejer untuk terlibat langsung dalam kegiatan.

- e. Kelima, perbaikan menerus dan berkesiambungan. Semangat dan kemampuan untuk melakukan perbaikan ini menuntut komitmen semua pihak khususnya manajer untuk melakukan pelatihan atau pengembangan kapasitas warga sekolah untuk dapat melakukan perbaikan capaian mutu selaras dengan program yang dirumuskan dalam RPS.<sup>54</sup>

Secara umum kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau amat senang.<sup>55</sup> Selanjutnya yang tidak kalah penting yang harus dipahami oleh madrasah dalam rangka untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya adalah madrasah harus mengetahui faktor-faktor

<sup>54</sup> Sutarto Hp, *Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*, ...  
34

<sup>55</sup> Amiruddin, *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: Kmedia, 2021),  
78

yang membuat konsumen itu puas. Menurut Irawan dalam Amiruddin dkk faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah sebagai berikut:<sup>56</sup>

- a. Kualitas produk atau jasa, biasanya pelanggan puas setelah menggunakan produk atau jasa tersebut, yang kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
- c. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi.
- d. *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas karena adanya emotional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien, dalam mendapatkan produk atau pelayanan

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan juga dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan, baik dari pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Lembaga pendidikan atau dianggap berhasil apabila dapat memberikan pelayanan dengan baik dimana dapat memenuhi ataupun melebihi harapan

---

<sup>56</sup>Amiruddin, *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan*, ...80-81

pelanggan. Kepuasan pelanggan jasa pendidikan (peserta didik, orang tua peserta didik, guru, ataupun pengguna jasa pendidikan yang lainnya) merupakan perbandingan diantara harapan yang diinginkan oleh orang tua siswa ketika mendaftarkan putra dan putrinya menjadi siswa pada lembaga sekolah tertentu serta apa yang mereka rasakan setelah mengikuti pendidikan (*persepsi*). Persepsi ialah apa yang dilihat serta dialai atas *output* pendidikan ataupun situasi yang dihadapi sesudah siswa mengikuti ataupun menyelesaikan tahapan pendidikan.<sup>57</sup>

Konsumen yang merasa puas terhadap produk serta jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk serta menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama tersebut muncul kembali.<sup>58</sup> Tujuan suatu lembaga atau organisasi dapat menjamin keberlangsungan kegiatan, berkembang, serta mampu dalam bersaing, dapat menjual produk atau jasanya dengan harga yang menguntungkan pada tingkat kualitas yang diharapkan, dan mampu mengatasi tantangan dari pesaing-pesaing di dalam pemasaran.<sup>59</sup> Konsumen yang merasa puas terhadap produk serta jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk serta menggunakan kembali jasa pada saat

---

<sup>57</sup> David Wijjaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksaa, 2016), 183

<sup>58</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Unitomo Press, 2019), 83

<sup>59</sup> Amiruddin, dkk, *Manajemeen Pemasaran Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: K-Media, 2021), 41

kebutuhan yang sama tersebut muncul kembali.<sup>60</sup> Tujuan suatu lembaga atau organisasi dapat menjamin keberlangsungan kegiatan, berkembang, serta mampu dalam bersaing, dapat menjual produk atau jasanya dengan harga yang menguntungkan pada tingkat kualitas yang diharapkan, dan mampu mengatasi tantangan dari pesaing-pesaing di dalam pemasaran.<sup>61</sup>

Dijelaskan dalam buku UNESCO Dakar yakni:

*This programme is based on the premise that a sustainable improvement in quality management can only be achieved through a genuine commitment of the stakeholders in a shared project to transform professional practices, which concerns all the stakeholders in the management chain, from national administration agents to teachers in the classroom.*<sup>62</sup>

Dari kutipan tersebut dijelaskan bahwa Pengelolaan program peningkatan kualitas harus berkelanjutan memerlukan kerjasama yang menyangkut pada semua yang terdapat dalam rantai manajemen.

Menurut Juran's dijelaskan bahwa:

*Quality" means those features of products which meet customer needs and thereby provide customer satisfaction. In this sense, the meaning of quality is oriented to income. The purpose of such higher quality is to provide greater customer satisfaction and, one hopes, to increase income. However, providing more and/or better quality features usually requires an investment and hence usually involves increases in costs. Higher quality in this sense usually*

<sup>60</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Unitomo Press, 2019), 83

<sup>61</sup> Amiruddin, dkk, *Manajemeen Pemasaran Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: K-Media, 2021), 41

<sup>62</sup> The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) *An analysis of Educational Quality Management Practtices*, (Almadies: IIEPUNESCO DAKAR, 2020), 10

“costs more.”<sup>63</sup>

Dalam kutipan tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas merupakan produk dalam memenuhi kebutuhan pada pelanggan dengan demikian maka dapat memberikan kepuasan pelanggan. Tujuan dari kualitas yang lebih tinggi yakni untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan lebih besar. Dalam menyediakan pelayanan yang lebih banyak ataupun lebih berkualitas maka biasanya akan memerlukan peningkatan pada biaya, maka kualitas yang lebih tinggi akan berdampak pada lebih mahalnya harga yang diberikan.

Adapun konsumen dalam memilih sesuatu dapat juga dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:<sup>64</sup>

- a. Dorongan
- b. Motif-motif pembelian (*Buying Motives*),
- c. Kebiasaan membeli (*Buying Habits*),
- d. Sikap konsumen dan keputusan membeli
- e. Kebudayaan ( *Culture* )
- f. Klub (Referensi Group).

Ada pula Faktor lain yang mempengaruhi pola konsumsi adalah sebagai berikut:<sup>65</sup>

- a. Umur
- b. Jenis Kelamin (*sex*)

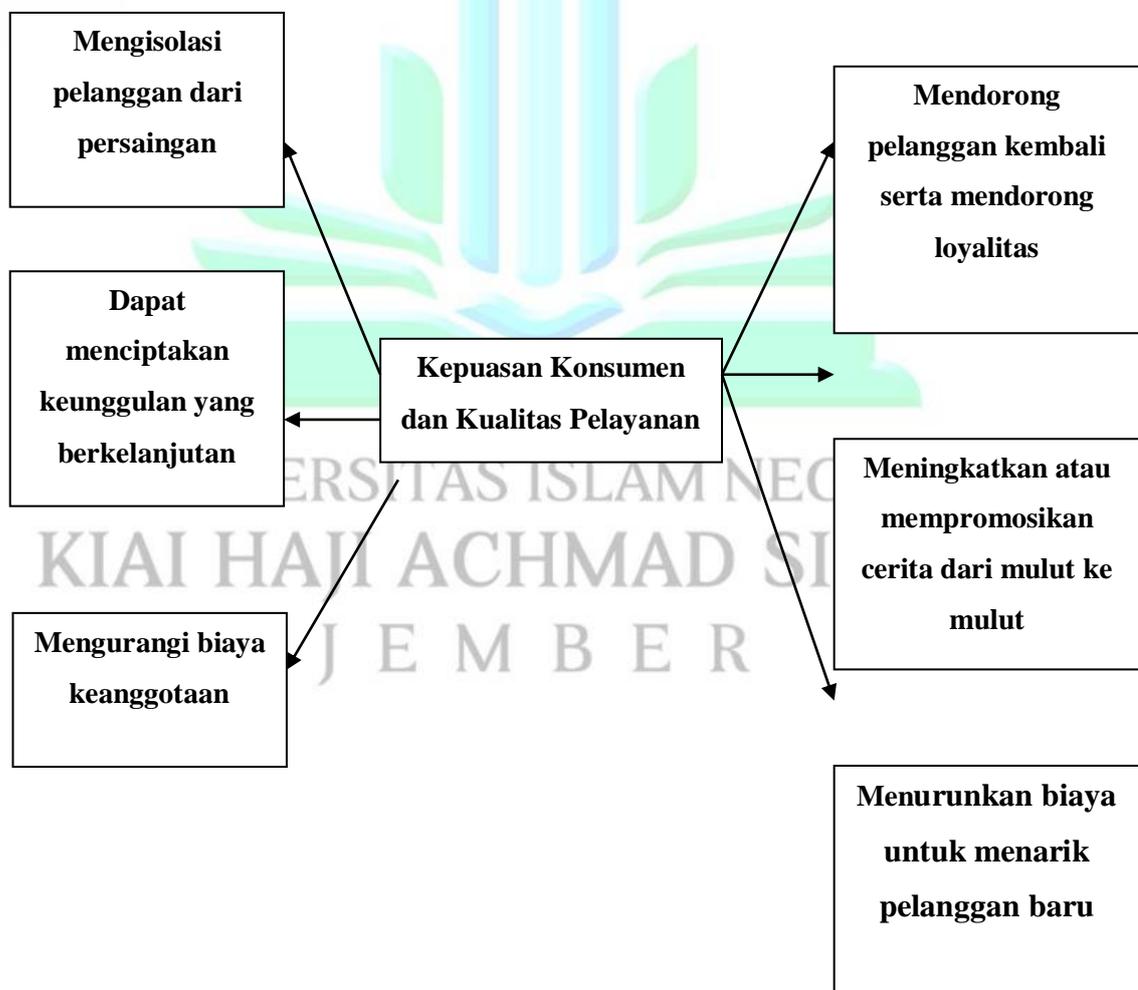
<sup>63</sup> Joseph M. Juran, *Jurans's Quality Handbook*, (New York: McGraw-Hill, 1979), 2.1

<sup>64</sup> Abd. Muhith, *Manajemen Mutu Madrasah Ibtidaiyah*, (Surabaya: IMTIYAZ, 2019), 91

<sup>65</sup> Abd. Muhith, *Manajemen Mutu Madrasah Ibtidaiyah*, ... 91

- c. Jabatan Pekerjaan (*occupation*)
- d. Suku dan kebangsaan
- e. Agama
- f. Jumlah pendapatan dan tingkat pendidikan

Menurut Lovelock dan Lauren Dalam Amiruddin dkk terdapat 6 manfaat kepuasan konsumen, yakni dapat terlihat dari dalam gambar berikut.<sup>66</sup>



**Gambar 2. Manfaat Kepuasan Konsumen**

<sup>66</sup> Amiruddin, *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan, ...*87

Dari gambar di atas bisa dijelaskan bahwa konsumen yang puas terhadap produk/jasa yang diberikan, maka dalam hal ini lembaga akan mendapatkan manfaat yang luar biasa, yakni konsumen akan tetap terikat dengan lembaga yang membuatnya puas serta bisa menjadi pelanggan tetap, konsumen yang puas maka akan promosi dengan secara alamiah kepada konsumen lain, mengurangi kerja dan biaya untuk mencari konsumen baru, dan seterusnya.<sup>67</sup>

Pelanggan dalam pendidikan terdiri dari dua aspek, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal terdiri dari kepala sekolah, guru, serta staf kependidikan lainnya. Pelanggan eksternal terdiri dari tiga kelompok yakni pelanggan eksternal primer, pelanggan sekunder serta pelanggan tersier.

Pelanggan eksternal primer ialah peserta didik, pelanggan eksternal sekunder ialah orangtua, serta para pemimpin pemerintahan pelanggan eksternal tersier ialah pasar kerja, pemerintah serta masyarakat luas.<sup>68</sup>

Untuk mencapai kepuasan pelanggan maka diperlukan standar dalam mencapai kepuasan tersebut. Dalam hal ini, terdapat beberapa kebutuhan yang harus dipenuhi. Berdasarkan teori Maslow dalam Masbur dijelaskan beberapa kebutuhan tersebut

---

<sup>67</sup> Amiruddin, *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan, ...*87 -88

<sup>68</sup> Nurkholis, *Manajemen Berbasis Sekolah Teori, Model, dan Aplikasi*, (Jakarta:Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003), 71

yakni meliputi:<sup>69</sup>

- a. *Physiological Need* (kebutuhan fisik), yaitu kebutuhan mempertahankan hidup. Kebutuhan ini adalah seperti kebutuhan akan makan, minum, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang bertindak laku dan melakukan suatu pekerjaan dengan giat.
- b. *Safety and Security Needs* (kebutuhan keselamatan dan keamanan). Kebutuhan tingkat ini adalah kebutuhan keselamatan.
- c. *Affiliation or Acceptance Needs* (kebutuhan sosial). Kebutuhan ini dibutuhkan karena merupakan alat untuk berinteraksi antar sesama serta diterima dalam pergaulan kelompok dan masyarakat lingkungannya. Secara normal, manusia tidak akan mau hidup. Menyendiri seorang diri di tempat terpencil, tetapi ia selalumembutuhkan kepada hidup secara berkelompok.
- d. *Esteem or Status Needs* (kebutuhan akan penghargaan). Kebutuhan ini adalah kebutuhan akan penghargaan dari masyarakat lingkungannya. Ini muncul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu juga diperhatikan oleh masyarakat atau pimpinan di suatu

---

<sup>69</sup> Masbur, 2015. "Teori Humanistik", Internalisasi Nilai-nilai Pendidikan Perspektif Abraham Maslow, Vol.(1), No. 01

perusahaan atau kantor bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam masyarakat atau posisi seseorang dalam suatu organisasi, semakin tinggi pula prestasinya. Prestasi dan status di manifestasikan oleh banyak hal yang digunakan sebagai simbol status tersebut.

- e. *Self Actualization* (aktualisasi diri). Kebutuhan ini adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan segala kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai suatu prestasi yang sangat memuaskan.

Diferensiasi yang bisa dilakukan madrasah sebagai lembaga layanan jasa pendidikan dalam konteks bauran pemasaran ialah dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>70</sup>

- a. Diferensiasi Produk

Konsumen akan lebih menyukai produk yang menawarkan fitur yang bermutu, berprestasi, ataupun inovatif. Para manajer dalam organisasi ini berfokus pada pembuatan produk yang superior serta dapat meningkatkannya sepanjang waktu. Produk terdiri dari berbagai unsur yang dimana masing-masing unsur harus saling menguatkan supaya konsumen tertarik dalam membeli produk. Keunggulan spesifik dalam suatu sekolah atau madrasah dapat dicontohkan dari budaya disiplin,

---

<sup>70</sup> Imam Junaris & Nik Haryanti, *Manajemen Pemasaran Pendidikan*, (Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA, 2022), 16-20

bersih serta keasrian lingkungan yang merupakan gambaran dari pengalaman nilai-nilai keislaman. Keunggulan spesifik suatu sekolah atau madrasah dapat juga dilihat dari sisi akademik serta ekstrakurikuler. Keunggulan akademik dibuktikan dengan tingginya nilai yang dicapai anak didik atau siswa dan dalam keunggulan ekstrakurikuler dapat dilihat dengan siswa yang menguasai keterampilan tertentu setelah mengikuti ekstrakurikuler keterampilan hidup (*life skills*).

b. Diferensiasi Harga

Diferensiasi harga ialah suatu tindakan dalam menetapkan biaya yang lebih rendah daripada pesaing dalam kondisi kualitas atau nilai produk adalah sama.

Ketika konsumen membandingkan kualitas produk dari satu sekolah atau madrasah dengan madrasah lainnya, maka yang terjadi ialah konsumen akan memilih sekolah atau madrasah yang biaya paling ringan diantara yang lainnya dengan kondisi kualitas layanan yang sama.

Diferensiasi harga dilakukan sekolah atau madrasah dengan terlebih dahulu melakukan riset tentang pesaing dari sisi harga serta kualitas layanan yang dijanjikan sebuah sekolah atau madrasah pesaing, yang kemudian dianalisis hasil riset untuk dijadikan pertimbangan di dalam

penyusunan strategi harga atau biaya dalam proses pemasaran madrasah. Ketetapan di dalam menentukan posisi harga di tengah persaingan akan menentukan sejauh mana perolehan jumlah siswa baru dalam suatu lembaga sekolah atau madrasah.

c. Diferensiasi Promosi/Komunikasi Pemasaran

Diferensiasi promosi sekolah atau madrasah ialah dengan melalui optimalisasi peran guru-guru dalam masyarakat memerlukan perhatian yang serius karena dengan ini menunjukkan bahwa keunggulan promosi dibanding dengan lembaga pendidikan lain yang kurang atau bahkan tidak memiliki guru-guru yang seperti ini. Dukungan sekolah atau madrasah terhadap peningkatan

kualitas guru menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan agar pada setiap komunikasi pemasaran yang dilakukan akan berpengaruh positif bagi penilaian serta minat masyarakat terhadap sekolah atau madrasah.

d. Diferensiasi Saluran Distribusi

Sekolah atau Madrasah dalam konteks pemasaran, harus berpadangan bahwa dalam sukses ataupun gagalnya suatu sekolah atau madrasah itu tergantung bagaimana sekolah atau madrasah mengomunikasikan produk layanan pendidikan yang memiliki cirikhas keislaman ini kepada

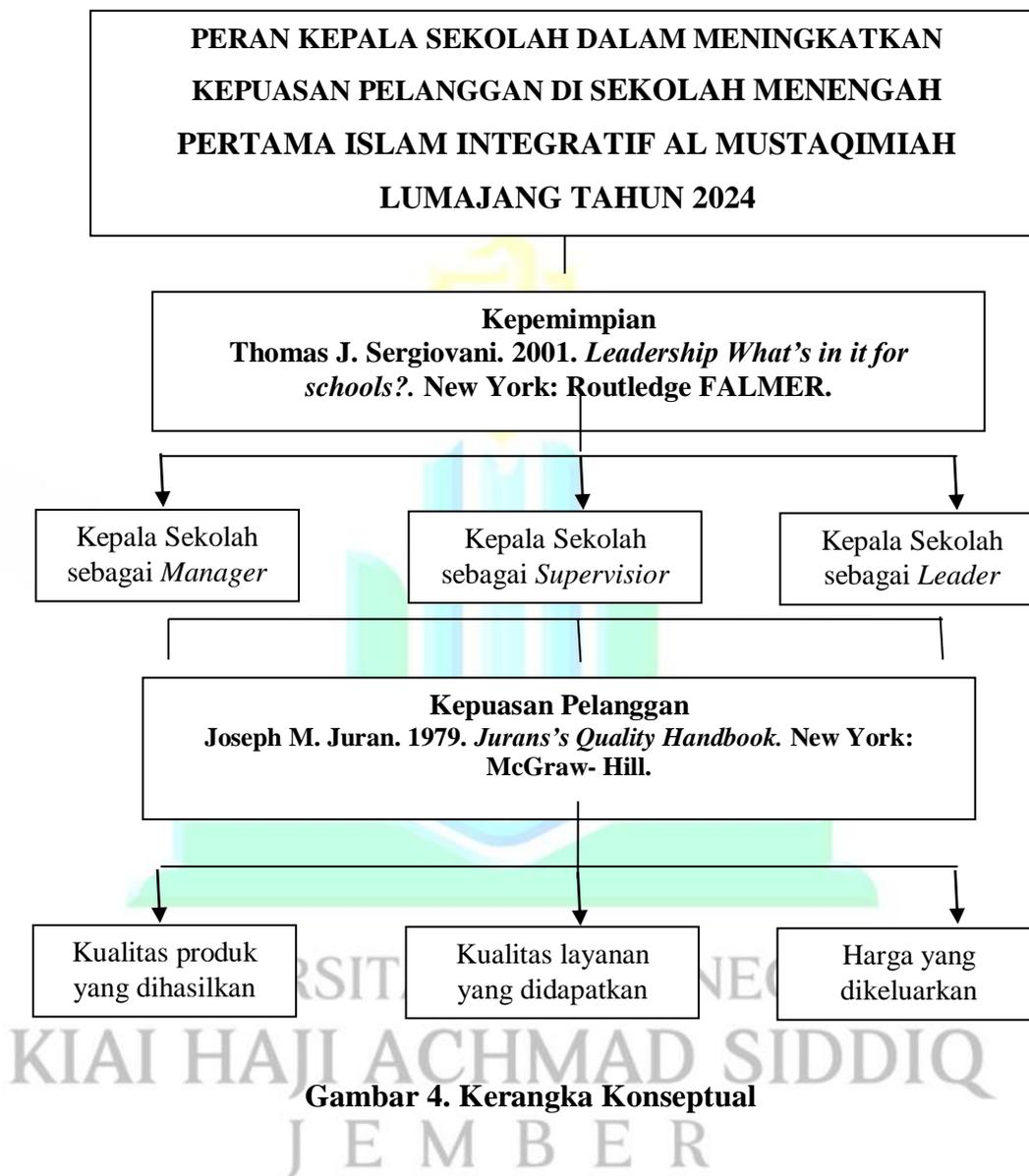
masyarakat yang luas secara tepat.

Diferensiasi saluran bagi distribusi ialah aktifitas komunikasi pemasaran yang dapat dilakukan oleh sekolah atau madrasah dengan terlebih dahulu melakukan analisis terhadap berbagai pengalaman tentang efektivitas saluran distribusi yang pernah dipilih serta kemampuan yang dimiliki oleh sekolah atau madrasah. Dari sini sekolah atau madrasah dapat menentukan pilihan saluran distribusi yang tepat baik secara personal ataupun non personal.

### **C. Kerangka Konseptual**

Peran kepala sekolah ialah memiliki peran sebagai pemimpin dalam serta memiliki tanggung jawab dalam memimpin proses pendidikan dalam suatu lembaga. Dalam penelitian ini dilakukan dengan dasar 3 fokus penelitian yakni bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan SMP Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, kendala yang dihadapi kepala sekolah dalam menjalankan perannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, serta bagaimana cara kepala sekolah dalam menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi.

Untuk memudahkan serta memahami langkah penelitian, peneliti mencoba menyajikan gambaran kerangka konsep. Gambaran sebagai acuan kerangka konsep adalah sebagai berikut:



Berdasarkan konseptual tersebut, peneliti memberikan bentuk alur Peran Kepala Sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang. Terjadi keterkaitan antara peran sekolah dengan meningkatnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori Thomas J. Sergiovani tersebut dapat dijelaskan bahwa Efektivitas seorang pemimpin terletak pada

kemampuannya untuk membuat suatu aktivitas bermakna bagi orang-orang yang berada dalam perannya – bukan untuk mengubah perilaku tetapi untuk memberikan pemahaman kepada orang lain tentang apa yang mereka lakukan, dan terutama untuk mengartikulasikannya sehingga mereka dapat mengomunikasikan maknanya. dari perilaku mereka.

Selanjutnya menurut teori Juran dijelaskan bahwa bahwa kualitas merupakan produk dalam memenuhi kebutuhan pada pelanggan dengan demikian maka dapat memberikan kepuasan pelanggan. Tujuan dari kualitas yang lebih tinggi yakni untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan lebih besar. Dalam menyediakan pelayanan yang lebih banyak ataupun lebih berkualitas maka biasanya akan memerlukan peningkatan pada biaya, maka kualitas yang lebih tinggi akan berdampak pada lebih mahalnya harga yang diberikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah jenis pendekatan penelitian di dalam ilmu sosial yang menggunakan paradigma alamiah, berdasarkan teori fenomenologis dan sejenisnya untuk meneliti masalah sosial di dalam suatu kawasan yang dilihat dari segi latar serta cara pandang suatu objek yang diteliti secara holistic.<sup>71</sup> Menurut peneliti, penelitian kualitatif cukup efektif untuk digunakan sebagai analisis beberapa fokus penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini dengan judul penelitian Petan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.

Jenis penelitian dalam penelitian ini ialah menggunakan studi kasus. Studi Kasus (*case study*) ialah merupakan metode yang menghimpun serta menganalisis data yang berkenaan dengan suatu kasus. Sesuatu yang biasanya dijadikan kasus meskipun tidak ada masaag, tetapi dijadikan kasus karena keunggulan ataupun keberhasilannya.<sup>72</sup> Dimana pada penelitian ini, peneliti membuat rancangan penelitian yang mencakup pengkajian peran kepala sekolah sebagai *manajer*, *supervisor* dan *leader*

---

<sup>71</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makasar: CV. Syakir Media Press, 2021), 32

<sup>72</sup> Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), 64

dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ialah merupakan latar penelitian, sehingga penelitian tidak hanya menyebutkan tentang lokasi penelitian, akan tetapi juga menjelaskan alasan yang logis mengapa melakukan penelitian di tempat tersebut.<sup>73</sup> Penelitian ini dilakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, yang bertempat di Jl. Kyai Ghozali Gang Pesantren, Rogotruran Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang. Lokasi tersebut peneliti pilih dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Yayasan Pendidikan Al Mustaqimiah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang terdiri dari unit pendidikan Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), Madrasah Diniyah (Madin), Sekolah Menengah Pertama (SMP).

- b. Peneliti mengetahui bagaimana peran kepala sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang

## **C. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti sangat penting, peneliti merupakan instrumen kunci (*key instrumen*) dalam pengumpulan data. Peneliti bertugas dalam melakukan observasi, wawancara, dokumentasi. Alat bantu peneliti dalam mengumpulkan data salah satunya ialah dokumentasi, baik dari hasil foto ataupun video. Hubungan yang baik serta kerjasama yang baik di antara

<sup>73</sup> Abd Muhith, Rachmad Baitulah, Amirul Wahid, *Metodelogi Penelitian*, (Yogyakarta: Bidung, 2020), 27

peneliti serta informan dilapangan dapat menjadikan keberhasilan dalam proses pengumpulan data di lapangan. Peneliti juga menggunakan instrumen tambahan dalam proses pengambilan data nantinya yang berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, serta pedoman dokumentasi agar lebih dapat mempermudah proses pengumpulan data.

#### **D. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan informan yang menguasai informasi mengenai fokus pada objek penelitian dan merupakan informan kunci. Subjek penelitian ialah berhubungan dengan apa ataupun siapa yang akan diteliti.<sup>74</sup> Adapun subjek penelitian di dalam penelitian ini ialah:

1. Kepala Sekolah SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrunan Lumajang, alasan dalam pemilihan subyek penelitian ini ialah kepala sekolah merupakan subyek utama dalam penelitian ini yakni tentang peran kepala sekolah.
2. Guru SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrunan Lumajang, alasan dalam pemilihan subyek penelitian ini ialah dikarenakan guru merupakan juga termasuk dalam pelanggan yang dapat merasakan secara langsung impact dari bagaimana kinerja kepala sekolah.
3. Peserta Didik SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrunan Lumajang, alasan dalam pemilihan subyek penelitian

---

<sup>74</sup> Abd Muhith, Rachmad Baitulah, Amirul Wahid, *Metodelogi Penelitian*, ...26

ini ialah, dikarenakan peserta didik juga termasuk dalam pelanggan sekolah.

4. Orang Tua/ Wali Murid SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrunan Lumajang, alasan dalam pemilihan subyek penelitian ini ialah, dikarenakan orang tua/ wali murid merupakan dalam pelanggan sekolah.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yakni merupakan pekerjaan yang tidak dapat dihindari dalam suatu proses kegiatan penelitian, hubungan kerja diantara peneliti serta subjek penelitian hanya berkisar pada pengumpulan data dalam penelitian dalam kegiatan penelitian, melalui teknik observasi partisipan, wawancara yang mendalam dengan informan penelitian, serta pengumpulan dokumen dengan menelaah berbagai referensi yang relevan dengan penelitian.<sup>75</sup> Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah observasi, wawancara, serta dokumentasi. Berikut beserta penjelasannya.

#### **1. Observasi**

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini ialah observasi partisipatif. Observasi partisipatif dilakukan dengan peneliti berpartisipasi secara langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang digunakan sebagai sumber data penelitian.<sup>76</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung bagaimana peran

<sup>75</sup> Abd Muhith, Rachmad Baitulah, Amirul Wahid, *Metodelogi Penelitian*, ...70

<sup>76</sup> Abd Muhith, Rachmad Baitulah, Amirul Wahid, *Metodelogi Penelitian*, ... 71

kepala sekolah sebagai manajer, supervisor, serta leader dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.

Dari kegiatan observasi tersebut, data yang akan diperoleh yaitu:

- a) Narasi Kepala Sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotruman Lumajang.
- b) Informasi Kepala Sekolah sebagai supervisor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotruman Lumajang.
- c) Informasi Kepala Sekolah sebagai leader dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotruman Lumajang.

## 2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini ialah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur ini pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian yang berupa pertanyaan yang tertulis yang alternatif jawabannya sudah di tentukan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.<sup>77</sup> Dalam penelitian

<sup>77</sup> Umar Sidiq & Miftachul Choiri, *Metode Pendidikan Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo:CV. Nata Karya, 2019), 63

ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa sumber data yakni kepala sekolah, guru, peserta didik dan orang tua murid.

Adapun data yang ingin diperoleh dalam penelitian ini melalui pengumpulan data melalui wawancara ialah diantaranya:

- a) Informasi Peran Kepala Sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrunan Lumajang.
- b) Informasi Peran Kepala Sekolah sebagai supervisor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrunan Lumajang.
- c) Informasi Peran Kepala Sekolah sebagai leader dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrunan Lumajang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, ataupun karya-karya yang monumental dari seseorang.<sup>78</sup> Dokumentasi digunakan dalam melengkapi data yang telah diperoleh dari hasil wawancara serta observasi. Adapun data yang ingin diperoleh peneliti ialah:

- a) Dokumen peran Kepala Sekolah sebagai manajer dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al

<sup>78</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makasar: CV. Syakir Media Press, 2021), 149

Mustaqimiah Kelurahan Rogotrungan Lumajang.

- b) Dokuemen peran Kepala Sekolah sebagai supervisor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrungan Lumajang.
- c) Dokuemen peran Kepala Sekolah sebagai leader dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Kelurahan Rogotrungan Lumajang.

## F. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data model Miles, Huberman dan Saldana yang di dalam analisis data kualitatif menggunakan 3 alur dalam analisis data, yakni *Data Condensation*, *Data Display*, *Conclusion Drawing/Verificatiion*. Berikut diantaranya:

### 1. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakan, serta mentransformasi data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan di lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, serta materi-materi empiris lainnya.<sup>79</sup>

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dalam sebuah pengorganisasian yakni menyatukan dari informasi yang memungkinkan pada penyimpulan serta aksi. Penyajian daa membantu dalam memahami apa yang

<sup>79</sup> Abdul Majid, *Analisis Data Kualitatif*, (Makassar: Aksara Timur, 2017), 56

terjadi serta melakukan sesuatu, termasuk dalam menganalisis lebih mendalam ataupun mengambil aksi berdasarkan pemahaman.<sup>80</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan analisis yang ketiga yang terpenting ialah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif dimulai dari mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab dan akibat, serta proposisi. Kesimpulan-kesimpulan mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data yang terakhir, tergantung bagaimana kumpulan catatan lapangan, pengodeannya, penyimpanan, serta metode pencarian ulang yang digunakan, serta kecakapan peneliti.<sup>81</sup>

### G. Keabsahan Data

Terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas secara internal yang akan dilakukan sebagai cara dalam membuktikan apa yang diamati memang sesuai

<sup>80</sup> Abdul Majid, *Analisis Data Kualitatif*, ...56-57

<sup>81</sup> Abdul Majid, *Analisis Data Kualitatif*, ... 57

dengan apa yang terjadi di lapangan, yaitu dengan beberapa langkah. Salah satu langkah yang digunakan ialah triangulasi yang dimana triangulasi sangat penting dalam memeriksa keabsahan data. Triangulasi yang digunakan peneliti antara lain:<sup>82</sup>

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang sudah di peroleh dari beberapa sumber. Triangulasi sumber ini diperoleh dari beberapa sumber data yakni Kepala Sekolah, Guru, peserta didik serta orang tua murid.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. misalnya data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian di cek dengan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, serta dokumentasi perihal peran kepala sekolah sebagai manajer, supervisor, leader dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Al Mustaqimiah Lumajang.

### 3. *Member Check*

Member check yakni proses pengecekan data yang dilakukan oleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan dari member check ialah

---

<sup>82</sup> Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Pendidikan*, (Ponorogo, CV. Nata Karya, 2019), 95-96

agar informasi yang didapatkan akan digunakan dalam penulisan laporan yang sesuai dengan apa yang dimaksud dari sumber data atau informan.<sup>83</sup> Pada penelitian ini peneliti melakukan pengecekan data melalui informasi yang diperoleh dari informan, diantaranya ialah kepala sekolah, guru, peserta didik dan orang tua peserta didik.

#### H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian yang sering digunakan ialah tahapan dari Bogdan dalam Buku Eko Mudiyanto ialah sebagai berikut:<sup>84</sup>

1. Tahapan Pra Lapangan
  - a) Menyusun Rancangan Penelitian
  - b) Memilih Lapangan Penelitian
  - c) Mengurus Perizinan
  - d) Menjajaki dan Menilai Lapangan
  - e) Memilih dan Memanfaatkan Informan
  - f) Menyiapkan Perlengkapan Penelitian
2. Tahapan Pelaksanaan Lapangan
  - a) Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri
  - b) Penampilan
  - c) Pengenalan hubungan peneliti di lapangan
  - d) Jumlah waktu studi

<sup>83</sup> Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018) 228

<sup>84</sup> Eko Mudiyanto, *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal*, (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press, 2020), 37-43

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Paparan Data dan Analisis

Paparan data yakni merupakan tahapan yang dilalui oleh peneliti dengan pengamatan langsung di tempat penelitian. Seperti yang dilakukan peneliti yakni, peneliti melakukan penelitian secara langsung di Sekolah Menengah Pertama Islam (SMPI) Integratif Al Mustaqimiah Lumajang dengan judul penelitian “Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024. SMPI Integratif Al Mustaqimiah berlokasi di Jalan Kyai Ghozali Gang Pesantren, Rogotrunan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang. Sekolah Integratif memiliki arti bahwa sekolah SMPI Al Mustaqimiah ialah merupakan gabungan antara lembaga pendidikan formal yakni SMPI dengan Pondok Pesantren. Yang dimana pembelajaran pada peserta didik tidak hanya dilaksanakan di sekolah, melainkan juga berkelanjutan hingga malam hari yakni dengan dilaksanakannya kegiatan Pondok. Dalam hal ini maka kolaborasi Kepala Sekolah dengan pihak pondok pesantren juga harus dilakukan dengan baik, yang dimana hal ini akan menjadikan kegiatan lembaga lebih terstruktur.

Pemimpin yakni merupakan orang yang menempati posisi sebagai pimpinan sedangkan kepemimpinan yakni suatu kegiatan ataupun tugas sebagai pemimpin. Kepala sekolah memiliki peranan penting dalam

keberlangsungan proses kegiatan yang terdapat dalam lembaga pendidikan, salah satunya yakni pada kepuasan pelanggan dalam suatu lembaga pendidikan. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan juga merupakan sebuah tolak ukur dalam keberhasilan suatu lembaga pendidikan.

Kepala sekolah juga memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik, baik kepada guru maupun peserta didik dan orang tua murid. karena hal ini juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri. Kepala sekolah serta guru bukan hanya atasan dan bawahan, melainkan juga sebagai rekan *sharing*. Pernyataan Bu Lia Selaku Guru Kelas dan juga Waka Kesiswaan, beliau menyatakan bahwa:

“Kepala Sekolah disini enak. Bisa membimbing dan juga kepala sekolah dapat diajak untuk *sharing*, yang dimana juga guru bisa lebih nyaman dalam menyampaikan masukan ataupun ada pertanyaan ingin ditanyakan. Kepala sekolah juga tidak membebani guru dengan tugas yang lainnya, yakni guru diberikan 1 tugas penting yakni diharuskan yang utama ialah mengajar agar peserta didik tidak terlantar. Jadi waktu mengajar diusahakan kelas ada gurunya.”<sup>85</sup>

Dari penjelasan Bu lia tersebut dapat menjelaskan bahwa memang pada dasarnya kepala sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang dalam menjalankan tugas bukan hanya seperti atasan dan bawahan, tetapi kepala sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang berperan sebagai rekan kerja, yang dimana tenaga pendidik dan kependidikan juga bebas dalam bertukar pikiran dan gagasan. Dan juga

---

<sup>85</sup> Hasil Wawancara Bu Lia, 26 Februari 2024 di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang

kepala sekolah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik, baik untuk guru ataupun peserta didik, yang dimana kepala sekolah berharap untuk yang utama guru untuk lebih fokus dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik.

Selanjutnya kepala sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah juga dapat memberikan energi positif. Yang dimana energi positif ini ialah dapat dilihat dari pengabdian kepala sekolah yang ikhlas dalam mengembangkan dan memajukan SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang dan juga hal positif ini dapat menjadi power bagi tenaga kependidikan ataupun peserta didik dalam menjalankan tugas di sekolah. Dengan pernyataan yang dijelaskan oleh Bu Wabiyatus selaku guru di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, beliau menyatakan bahwa:

“Pak ahmad sebagai kepala sekolah itu sebenarnya bisa mencari sekolah yang lain, yang dimana pak ahmad memiliki kemampuan yang cukup baik. Tapi pak ahmad lebih memilih mengabdikan diri di SMPI Integratif Al Mustaqimiah yang dimana bisa di bilang lembaga pendidikan yang tidak besar, dan dalam hal ini pak ahmad ikhlas mengabdikan diri hingga sekarang sekolah ini sudah mendapatkan ijin operasional”.<sup>86</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki tiga fokus penelitian yang meliputi:

### **1. Peran Kepala Sekolah sebagai *Manager* di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Kepala sekolah menjalankan perannya sebagai *manager*, peneliti saat melakukan observasi awal peneliti melihat dari data guru terdapat guru yang telah selesai dalam mengikuti program

<sup>86</sup> Hasil Wawancara Bu Wabiyatus, 26 Januari 2024 di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang

PPG. Selanjutnya juga berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan saat melakukan penelitian di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang yang pertama ialah peneliti melihat data nama guru dan peneliti melihat terdapat guru yang telah selesai mengikuti program PPG (terlampir dalam bab lampiran). Selanjutnya ialah sekolah sedang melakukan kegiatan rapat antara kepala sekolah, guru, serta Konsultan yang dimana dalam kegiatan tersebut kepala sekolah, guru, serta pihak konsultan saling *sharing*, serta mengevaluasi dan juga memberikan masukan saran.<sup>87</sup>

Selanjutnya informasi di dapatkan oleh peneliti saat proses wawancara. Berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan kepala sekolah, beliau menyatakan bahwa:

“Dalam upaya pengembangan profesi guru yaitu dengan *Sharing* dengan konsultan SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang atau Pengurus Yayasan dan juga juga biasanya kita melakukan kegiatan rapat yang dimana saya dan guru-guru yang lain saling *sharing*, misalnya saja saat saya waktu itu mengikuti kegiatan pengembangan kurikulum merdeka. Saya juga memberikan izin terhadap guru-guru jika akan melanjutkan pendidikan seperti salah satu guru disini dulu izin untuk menyelesaikan pendidikan S1 nya dan saya memberikan izin agar guru tersebut dapat lebih fokus dalam menyelesaikan studinya, serta ada juga guru yang mengikuti program PPG mbak saya iijinkan.”<sup>88</sup>

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Bu Sita selaku tenaga pendidik yang melanjutkan pendidikan profesi. Bu Sita menyatakan bahwa:

<sup>87</sup> Hasil Observasi di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, 09 Oktober 2023

<sup>88</sup> Hasil Wawancara Kepala Sekolah, 15 Januari 2024 di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang

“Pak Ahmad memberikan saya kesempatan Bu untuk saya bisa mengikuti program PPG. Pak ahmad sangat mendukung sekali. Alhadulillahnya juga saya tetap bisa melanjutkan mengajar di SMPI Integratif AL Mustaqimiah ini.”<sup>89</sup>

Berikut merupakan dokumentasi yang peneliti peroleh saat proses penelitian.



**Gambar 4.1 Kepala Sekolah melakukan kegiatan rapat bersama tenaga pendidik di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Selanjutnya saat peneliti melakukan penelitian di SMPI Integratif Al Musataqimiah Lumajang ialah Kepala Sekolah dalam menjalankan perannya sebagai *manager* kepala sekolah juga berusaha dalam mengoptimalkan sarana prasarana yang diperlukan dalam menunjang program pembelajaran yang ada disekolah, yang dimana saat peneliti melakukan penelitian di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang yang dimana sekolah baru saja menyelesaikan pembangunan ruang perpustakaan dan juga ruangan Lab IPA serta ruangan Multimedia. Berikut dokumentasi peneliti

<sup>89</sup> Hasil Wawancara Bu Sita, 26 Januari 2024, di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang

beberapa fasilitas baru yang terdapat di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.



#### **4.2 Dokumentasi beberapa Fasilitas baru di SMPI Intgeratif Al Mustaqimiah Lumajang**

## 2. Peran Kepala Sekolah sebagai *Supervisor* di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang

Salah satu tugas *Supervisor* ialah mensupervisi pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan. Peran kepala sekolah sebagai *supervisi* ini penting untuk dilakukan yang dimana berperan dalam kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri ialah terdiri dari kepuasan tenaga pendidikan, kepuasan peserta didik dan juga orang tua atau wali murid peserta didik. Hal yang utama dalam menjalankan peran *supervisi* ialah melakukan *supervisi* terhadap guru.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang ialah saat itu kepala sekolah sedang melaksanakan *supervisi* terhadap guru.<sup>90</sup> Kepala Sekolah

juga melakukan *supervisi* secara rutin terhadap guru. *Supervisi* dilakukan setiap 1 semester 2x per 3 bulan sekali. Yakni dilakukan di bulan februari, mei, agustus, dan november.

Hal tersebut juga peneliti ketahui berdasarkan hasil wawancara oleh kepala sekolah.

“disini dilakukan *supervisi* juga mbk. Dilakukan setiap 1 semester 2x mbak. Ini juga terdapat jadwal *supervisi* yang akan dilakukan”.

Dokumen jadwal *supervisi* yang dilakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang seperti yang terlampir dalam lampiran. Berikut dokumentasi kepala saat melakukan

<sup>90</sup> Hasil observasi di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, 9 Oktober 2023

supervisi terhadap guru SMPI Integratif AL Mustaqimiah Lumajang.



#### 4.3 Dokumentasi Kepala Sekolah melakukan supervisi terhadap Tenaga Pendidik



#### 4.4 Dokumentasi Kepala Sekolah melakukan evaluasi terhadap Tenaga Pendidik

Kepala sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah dalam menjalankan perannya sebagai *supervisor* ialah dengan mengawasi serta mengevaluasi kinerja guru. Dalam penelitian yang sudah peneliti lakukan dengan data dokumentasi yang telah terlampir diatas, peneliti mengetahui bahwa kepala sekolah mengawasi guru

saat guru mengajar dikelas selanjutnya kepala sekolah mengevaluasi apa saja yang kurang dalam hal tersebut. Selanjutnya dalam menindak lanjuti evaluasi tersebut maka kepala sekolah melakukan umpan balik atau bimbingan terhadap guru tersebut. Hal ini dikarenakan diharapkan guru terus dapat meningkatkan kemampuannya.

### **3. Peran Kepala Sekolah sebagai *Leader* di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang yakni peran kepala sekolah sebagai *leader* ialah dengan mengarahkan dan memotivasi guru staf dan peserta didik dalam mencapai tujuan pendidikan. Saat peneliti melakukan penelitian disaat kepala sekolah memimpin rapat dalam membahas kegiatan yang akan dilakukan di sekolah. Dalam kegiatan rapat tersebut bukan hanya membahas perihal kegiatan, melainkan juga dilakukan kegiatan *sharing* serta memberikan evaluasi dan saran kepada tenaga pendidik dan pendidikan.<sup>91</sup> Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada guru yang bernama Bu Sita beliau menjelaskan bahwa kepala sekolah mengarahkan dengan mewajibkan setiap guru mata pelajaran memiliki modul ajar untuk menunjang pembelajaran di kelas agar proses pembelajaran lebih terstruktur atau tertata.

---

<sup>91</sup> Observasi di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, 10 Oktober 2024

Kepala sekolah juga tidak sembarangan dalam mengambil keputusan dikarenakan juga kepala sekolah sebelum mengambil keputusan hal pertama yang dilakukan ialah dengan mengumpulkan guru dan staf untuk berdiskusi terlebih dahulu,.

Berikut merupakan dokumentasi yang diperoleh peneliti saat melakukan observasi di SMP II Integratif Al Mustaqimiah Lumajang:



**Gambar 4.5 Dokumentasi Kepala sekolah memimpin kegiatan rapat dengan guru**

Berdasarkan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan oleh guru yakni Bu Lia, beliau menyatakan bahwa Kepala sekolah merupakan sosok yang tegas dan cekatan, yang dimana dapat dilihat saat kegiatan apapun Pak Ahmad selalu menjadi orang terdepan untuk menyelesaikannya dan juga merupakan sosok yang dapat diajak berdiskusi tentang hal apapun. Hal tersebut juga selaras dengan penjelasan siswa kelas IX yang menyatakan bahwa saat kelas mereka guru sedang ijin maka kepala sekolah masuk

untuk mengisi. Dan disaat itu siswa dan siswi kelas IX saling *sharing* dan diskusi dengan pak Ahmad selaku kepala sekolah. Pak Ahmad memberikan banyak masukan serta saran dan motivasi kepada peserta didik kelas IX.

## **B. Temuan Penelitian**

Temuan penelitian tentang peran kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024 berdasarkan dari hasil paparan data yang didapatkan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi ialah sebagai berikut:

### **1. Peran Kepala Sekolah sebagai *Manager* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Kepala sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang dalam menjalankan perannya sebagai *manager* ialah dengan memberikan pelatihan atau pengembangan profesi guru yang dimana diadakannya rapat rutin di sekolah. ada beberapa hal yang dilakukan dalam rapat rutin ialah kepala sekolah memberikan beberapa materi serta pengalaman yang beliau dapatkan dari kegiatan seminar yang dilakukan. Misalnya saja saat itu kepala sekolah mengikuti kegiatan pelatihan atau seminar Kurikulum Merdeka. Selanjutnya kepala sekolah melakukan rapat rutin dengan Guru di SMPI Integratif Al

Mustaqimiah dengan memberikan ilmu baru yang kepala sekolah peroleh.

Selanjutnya kepala sekolah menjalankan peran sebagai *manager* ialah dengan memberikan kesempatan guru dalam menyelesaikan pendidikan ataupun melanjutkan pendidikan. Hal ini dilihat dari kepala sekolah memberikan ijin pada salah satu guru untuk menyelesaikan tugas akhir. Selanjutnya kepala sekolah juga memberikan kesempatan dan ijin kepada guru yang mengikuti pendidikan profesi guru (PPG). Dengan diberikannya pelatihan dan kesempatan kepada guru juga akan meningkatkan kemampuan guru yang nantinya juga akan meningkatkan kemampuan guru dalam memberikan materi pembelajaran kepada peserta didik, maka hal ini juga berdampak kepada meningkatnya kepuasan peserta didik dan orang tua/wali murid pada pelayanan yang diberikan. Selanjutnya peran kepala sekolah sebagai *manager* ialah kepala sekolah membangun beberapa fasilitas baru untuk meningkatkan kegiatan pembelajaran dan juga meningkatkan kemampuan peserta didik diantaranya ialah perpustakaan, Lab IPA, dan ruangan Multimedia.

## **2. Peran Kepala Sekolah sebagai *Supervisor* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Kepala Sekolah melakukan kegiatan supervisi ialah 2x dalam satu semester yang dimana supervisi tersebut dilakukan setiap 3 bulan

1x. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah sudah sesuai. Selanjutnya Kepala sekolah juga melakukan supervisi yakni dengan melakukan kegiatan supervisi yang dimana kepala sekolah mengawasi dan menilai saat guru melakukan pembelajaran di kelas. Kepala sekolah juga melakukan evaluasi dan selanjutnya kepala sekolah memberikan umpan balik atau bimbingan terhadap guru. Hal tersebut diharapkan agar guru terus dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan pembelajaran di kelas.

### **3. Peran Kepala Sekolah sebagai *Leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Kepala sekolah sebagai *leader* ialah dapat dilihat melalui kepribadiannya, pengetahuan tenaga kependidikan, visi serta misi sekolah, kemampuan didalam mengambil keputusan, dan bagaimana cara berkomunikasi. Kepala sekolah sebagai *leader* juga harus membangun serta kultur didalam organisasi, kepala sekolah juga harus mampu dalam memahami anggota yang dipimpin, baik guru, tenaga kependidikan dan juga peserta didik.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai *leader* kepala sekolah SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang ialah dengan bagaimana kepribadiannya sebagai pemimpin dalam suatu lembaga. Kepala

sekolah dengan guru bukan berperan sebagai atasan dan bawahan melainkan berperan sebagai rekan kerja, yang dimana kepala sekolah, guru, serta peserta didik dapat saling diskusi, memberikan masukan dan saran serta saling memotivasi. Kepala sekolah juga mampu dalam memahami anggota yang dipimpinnya baik guru, tenaga kependidikan serta peserta didik. Kepala sekolah juga melakukan obrolan atau *sharing* secara personal baik dengan guru ataupun peserta didik yang dimana kepala sekolah dapat memahami karakter dan juga *problem*.

Selanjutnya yakni daalam menjalankan perannya sebagai *leader* salah satu yang dilakukan kepala sekolah ialah dengan melakukan pengembangan program pendidikan yang dimana program tersebut diharapkan mampu meningkatkan kemampuan peserta didik diantaranya terdapat beberapa kegiatan atau layanan yang diberikan

oleh lembaga pendidikan SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang kepada peserta didik untuk meningkatkan kemampuan serta minat bakat yakni diantaranya ialah baca kitab, Tahfidz, multimedia, bahasa asing. Dalam memberikan ruang kepada peserta didik, kepala sekolah melibatkan mereka dalam kegiatan yang dilaksanakan di lembaga. Misalnya peserta didik yang berminat dalam kegiatan multimedia, sekolah melibatkannya dalam mendokumentasikan kegiatan yang sedang dilakukan baik itu foto, video, serta live di sosial media begitupun kegiatan yang lainnya.

## BAB V

### PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bagian yang membahas perihal hasil penelitian yang dimana berdasarkan dari fokus penelitian. *Pertama*, pembahasan perihal peran kepala sekolah sebagai *manager* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024, *kedua*, pembahasan perihal peran kepala sekolah sebagai *supervisor* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024, *ketiga*, pembahasan perihal peran kepala sekolah sebagai *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024

Peneliti menampilkan bab ini ialah untuk menjawab dan menjelaskan temuan yang telah dikonfirmasi dengan melalui berbagai data yang ditemukan, baik melalui proses observasi, wawancara, maupun dokumentasi, berdasarkan hal tersebut maka peneliti mencoba mendeskripsikan data yang sudah peneliti kemukakan berdasarkan logika serta diperkuat dengan adanya teori yang sudah ada yang kemudian diharapkan menemukan hal baru.

#### **A. Peran Kepala Sekolah sebagai *Manager* di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi yang peneliti lakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang, peneliti melihat data guru yang terdapat peneliti yang telah menyelesaikan pendidikan profesi guru dan juga terdapat guru yang sedang menempuh pendidikan S1 dengan mengajar di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang. Selanjutnya peneliti melakukan

wawancara terhadap guru bernama Bu Sita yang dimana beliau menyatakan bahwa kepala sekolah mendukung penuh Bu Sita dalam melanjutkan pendidikan profesinya. Bu Sita menyatakan bahwa kepala sekolah juga memberikan waktu penuh kepada Bu Sita dalam fokus untuk melaksanakan pendidikan tersebut dan Kepala Sekolah menyatakan bahwa Bu Sita dapat melanjutkan mengajar kembali di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang pasca Bu Sita menyelesaikan pendidikan profesinya. Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Sekolah dan beliau menyatakan bahwa dengan memberikan dukungan serta motivasi terhadap guru dan staf juga akan meningkatkan kemampuan dan pengalaman agar dapat menjadi bekal untuk Guru dan Staf dalam meningkatkan kualitas pembelajaran yang dilakukan, ataupun pengembangan profesi yang dilakukan diluar lingkungan sekolah. Hasil penelitian yang peneliti lakukan selaras dengan teori yang disampaikan oleh Teti Ratnawulan yang dijelaskan bahwa dalam melakukan peran serta fungsinya sebagai seorang *manager* ialah kepala sekolah harus memiliki strategi yang tepat dalam memerdayakan tenaga tenaga pendidik dan pendidikan melalui kerjasama yang kooperatif serta memberikan kesempatan kepada tenaga pendidik dan kependidikan didalam mengembangkan profesinya.

Adapun saat peneliti melakukan penelitian di SMPI Integratif Al Musataqimiah Lumajang ialah Kepala Sekolah dalam menjalankan perannya sebagai *manager* kepala sekolah juga berusaha dalam mengoptimalkan sarana prasarana yang diperlukan dalam menunjang program pembelajaran yang ada

disekolah, yang dimana saat peneliti melakukan penelitian di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang yang dimana sekolah baru saja menyelesaikan pembangunan ruang perpustakaan dan juga ruangan Lab IPA serta ruangan Multimedia. Dalam menjalankan perannya sebagai *manager* memiliki tugas dalam menjalankan perannya yakni peran operasional yang salah satunya menjelaskan bahwa peran kepala sekolah dalam mengelola fasilitas yakni dengan mengembangkan infrastruktur. Hal ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Nuriyah Fikri Wahyuni *Tesis* Tahun 2022 dengan Judul Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam Penerapan Pendidikan Kesetaraan Wustha di Pondok Pesantren yang dimana salah satu hasil penelitian yang dilakukan bahwa peran kepala sekolah sebagai manajer dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana pendidikan kesetaraan Wustha di pondok Pesantren An-Nahdliyah Semboro Jember.

#### **B. Peran Kepala Sekolah sebagai *Supervisor* di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang peran kepala sekolah sebagai *supervisor* ialah dengan melakukan supervisi secara rutin setiap 1 semester 2x per 3 bulan 1x yakni dilakukan dibulan februari, mei, agustus, serta november, kepala sekolah melakukan supervisi dengan mengawasi guru saat melakukan proses belajar mengajar di kelas. Selanjutnya kepala sekolah memberikan umpan balik dan bimbingan dengan memberikan arahan masukan dan juga motivasi

terhadap guru perihal apa saja yang perlu diperbaiki oleh guru yang bersangkutan.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang ialah selaras dengan yang disampaikan dalam buku Heri S Sutedjo yang dimana beliau menulis bahwa supervisi ialah kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam membantu guru serta tenaga kependidikan lainnya untuk dapat meningkatkan mutu serta efektivitas penyelenggaraan pendidikan serta pembelajaran. Yang dimana pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengawasi proses belajar mengajar di kelas yang dilakukan agar guru dapat menyampaikan materi dengan baik serta peserta didik juga dapat menerima materi dengan baik pula.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moh. Agus Salim pada tahun 2022 dengan judul Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di MA Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk Sumenep. Hasil dalam penelitian Moh. Agus menjelaskan bahwa MA Ainul Falah Bakeong Guluk-Guluk dalam melakukan supervisi secara rutin.

### **C. Peran Kepala Sekolah sebagai *Leader* di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang**

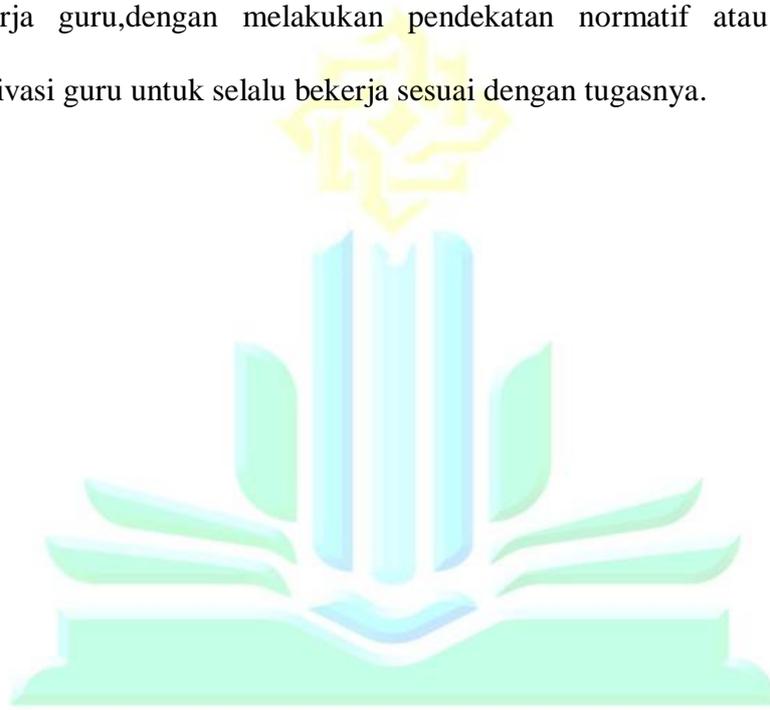
Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang peneliti mengetahui bahwa kepala sekolah menjalankan perannya sebagai *leader* ialah dengan Dalam menjalankan

tugasnya sebagai *leader* kepala sekolah SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang ialah dengan bagaimana kepribadiannya sebagai pemimpin dalam suatu lembaga. Kepala sekolah dengan guru bukan berperan sebagai atasan dan bawahan melainkan berperan sebagai rekan kerja, yang dimana kepala sekolah, guru, serta peserta didik dapat saling diskusi, memberikan masukan dan saran serta saling memotivasi. Kepala sekolah juga mampu dalam memahami anggota yang dipimpinnya baik guru, tenaga kependidikan serta peserta didik. Kepala sekolah juga melakukan obrolan atau *sharing* secara personal baik dengan guru ataupun peserta didik yang dimana kepala sekolah dapat memahami karakter dan juga *problem*. Meskipun kepala sekolah menyatakan bahwa terkadang tidak semua permasalahan dapat diceritakan kepada orang lain.

Penelitian yang dilakukan peneliti di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang tentang peran kepala sekolah sebagai *leader* ialah selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Melky Malingkas dalam buku *Servant Leader Integritas Kinerja Kepala Sekolah* Kepala Sekolah sebagai *leader* dapat dilihat melalui kepribadiannya, pengetahuan tenaga kependidikan, visi serta misi sekolah, dan kemampuan di dalam mengambil keputusan, serta kemampuan dalam berkomunikasi.

Dalam menjalankan perannya sebagai *leader* tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian *tesis* yang dilakukan oleh Syukri pada tahun 2012 dengan judul Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada SMP Nurul Ihsan Kabupaten Tolitoli

dengan salah satu hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peranan kepemimpinan kepala SMP Nurul Ihsan dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab,dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja guru,dengan melakukan pendekatan normatif atau memberikan motivasi guru untuk selalu bekerja sesuai dengan tugasnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan yang sudah diajukan maka diambil beberapa kesimpulan yakni:

1. Peran kepala sekolah sebagai *supervisor* di SMPI Integratif ialah dimana kepala sekolah memberikan kesempatan kepada guru dalam mengembangkan profesi baik di lingkungan sekolah maupun diluar sekolah. Hal ini tentunya dapat mengembangkan potensi dan menambah pengalaman guru, maka hal tersebut Maka hal itupun juga dapat menunjang potensi yang dimiliki guru dalam memberikan pembelajaran kepada peserta didik.
2. Peran kepala sekolah sebagai *supervisor* di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang ialah Kepala Sekolah melakukan kegiatan supervisi terhadap tenaga pendidik dengan rutin. Di sekolah SMPI Integratif Al Mustaqimiah melakukan kegiatan supervisi secara rutin setiap 1 semester 2x per 3 bulan 1x yakni dilakukan dibulan february, mei, agustus, serta november.
3. Peran kepala sekolah sebagai *leader* adalah Dalam menjalankan tugasnya sebagai *leader* kepala sekolah SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang ialah dengan bagaimana kepribadiannya sebagai pemimpin dalam suatu lembaga. Kepala sekolah dengan guru bukan berperan sebagai atasan dan bawahan melainkan berperan sebagai rekan kerja, yang dimana

kepala sekolah, guru, serta peserta didik dapat saling diskusi, memberikan masukan dan saran serta saling memotivasi.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh maka dari itu peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

### **1. Bagi Kepala Sekolah**

Kepala sekolah merupakan pemimpin dalam suatu lembaga pendidikan. Maka dalam hal ini kepala sekolah diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk dapat terus menjalankan perannya dengan baik.

### **2. Bagi Guru**

Guru diharapkan dapat terus dapat mengembangkan potensi yang dimiliki agar dapat menunjang proses pembelajaran kepada peserta didik.

### **3. Bagi Peserta Didik**

Bagi peserta didik diharapkan dapat menggunakan kesempatan sebaik mungkin dalam mengembangkan potensi serta minat dan bakat yang diberikan di lembaga SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.

### **4. Bagi Orang Tua/Wali Murid**

Bagi orang tua/ wali murid diharapkan dapat terus memberikan dukungan kepada putra dan putrinya dalam menjalankan pendidikan di lembaga SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. Syakir Media Press.
- Abdussamad, Z. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. Syakir Media Press.
- Al-Quran Kementerian Agama RI. 2015. *AlQuran dan Terjemahan*. (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al Quran.
- Anggito, A & J. Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Amiruddin, dkk. 2021. *Manajemeen Pemasaran Lembaga Pendidikan*. Yogyakarta: K-Media.
- Basit A. 2023. Konsep Pendidikan Integratif. *Misyikat Al Anwar Jurnal Kajian Islam dan Masyarakat*. Vol.(6) No.1
- Cahyo, B T. 2021. *Student Wellbeing Dalam Seleksi Calon Kepala Sekolah*. Banten: Poscal Books.
- Djafri, N, 2017. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah (Pengetahuan Manajemen, Efektivitas, Kemandirian Keunggulan Bersaing, dan Kecerdasan Emosi)*. DIY: Deepublish.
- Enadarlita. 2020. *The Strategy of Leaders as Agents of Change In Improving Organizational Perfomance*. Jurnal Pajaisawara, 1(2):116
- Heri S & Sutedjo. 2019. *Modul Pelatihan Penguatan Kepala Sekolah Supervisi dan Penilaian Kinerja Tendik (MPPKS PKT)*. Jakarta: Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan.
- Indrasari. M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Junaris, I & Haryanti, N. 2022. *Manajemen Pemasaran Pendidikan*. Purbalingga: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Juran J M. 1979. *Jurans's Quality Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kartono Kartini. 2016. *Pemimpin Keepemimpinan Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?*. Depok: PJ Rajagrafindo.
- Kompri. 2017. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional*. Jakarta: Kencana.

- Majid, A. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Aksara Timur.
- Malingkas, M. 2022. *Servant Leader Integritas Kinerja Kepala Sekolah*. Sumatra Barat: CV. Azka Pustaka.
- Masduki Ahmad. 2016. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Pasuruan:CV. Penerbit Qiara Media.
- Midangsi, N. 2021. *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dasar di Masa Pandemi*. Badung: Nilacakra.
- Muhith, Abd. 2019. *Manajemen Mutu Madrasah Ibtidaiyah*. Surabaya: IMTIYAZ.
- Muhith, Abd, Baitulah, R, Wahid, A. 2020. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bidung.
- Murdiyanto, E. 2020. *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi Disertai Contoh Prooposal)*, (Yogyakarta: Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta Press.
- Mustah J. 2023. *Manajemen Mutu Pendidikan: Teori dan Kebijakan..* Jakarta: Kencana.
- Nurkholis. 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah Teori, Model, dan Aplikasi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Penugasan Guru Sebagai Kepala Sekolah.
- Simerson & Venn. 2019. *The Manager as Leader*, terj. Nurtanio A.P. Yogyakarta: Interlude.
- Rahmi, S. 2018. *Kepala Sekolah dan Guru Profesional*. Banda Aceh: Naskah Aceh (NASA) & Pascasarjana UIN Ar -Raniry.
- Rodliyah, St. 2014. *Supervisi Pendidikan dan Pembelajaran*. Jember: STAIN Jember Press.
- Rostikawati, D. 2022. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Rusmana, J dkk 2023. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Saleh, M.Y & Said, M. 2019. *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar:CV Sah Media.

- Safitri, A. 2021. *Manajemen Kepala Sekolah*, (Medan: CV. Scientific Corner Publishing, 2021), 26.
- Sidiq, U & Choiri, M. 2019. *Metode Pendidikan Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: CV. Nata Karya
- Supadi. 2020. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: UNJ Press.
- Sutarto Hp. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Teori dan Penerapan di Lembaga Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Thomas J. 2001. Sergiovani, *Leadership What's in it for schools?*. New York: Routledge FALMER.
- Umar S & Khoirussalim. 2021. *Kepemimpinan Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember. 2022. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.Jember: UIN KHAS.
- Wijaya, D. 2016. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta:: Bumi Aksaa.
- Welch, M.S. 2014. *Teacher Perceptions of Principal Leadership Behaviors and Morale: a Descriptive Case Study*. Kansas City: University of Missouri.
- W. David. 2016. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Nur Abdillah  
NIM : 223206010007  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (S2)  
Institusi : Pascasarjana UINKHAS Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa tesis ini dengan judul "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Islam Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024" ini secara keseluruhan hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang ditunjuk sumbernya.

Jember, 28 November 2024

Saya yang Menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM  
KIAI HAJI ACHMAD  
JEMBER



**Firda Nur Abdillah**  
**223206010007**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQJEMBER**  
**PASCASARJANA**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Indonesia KodePos 68136 Telp. (0331) 487550  
 Fax (0331) 427005e-mail :uinkhas@gmail.com Website : http//www.uinkhas.ac.id



**SURAT KETERANGAN**  
**BEBAS TANGGUNGAN PLAGIASI**

Nomor: B-PPS/1326/Un.22/PP.00.9/5/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan ini menerangkan bahwa telah dilakukan cek similaritas\* terhadap naskah tesis

Nama	:	Firda Nur Abdillah
NIM	:	223206010007
Prodi	:	Manajemen Pendidikan Islam (S2)
Jenjang	:	Magister (S2)

dengan hasil sebagai berikut:

BAB	ORIGINAL	MINIMAL ORIGINAL
Bab I (Pendahuluan)	23 %	30 %
Bab II (Kajian Pustaka)	14 %	30 %
Bab III (Metode Penelitian)	11 %	30 %
Bab IV (Paparan Data)	5 %	15 %
Bab V (Pembahasan)	6 %	20 %
Bab VI (Penutup)	3 %	10 %

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai salah satu syarat menempuh ujian tesis.

Jember, 27 Mei 2024

an. Direktur,  
Wakil Direktur



Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I  
NIP. 197202172005011001

\*Menggunakan Aplikasi Turnitin





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
UPT PENGEMBANGAN BAHASA

Jl. Mataram 1 Mangli, Kalwates, Jawa Timur Indonesia Kode Pos 68136  
Telp: (0331) 487550, Fax: (0331) 427005, 68136, email: upbunkhas@uinkhas.ac.id,  
website: <http://www.upb.uinkhas.ac.id>



### SURAT KETERANGAN

Nomor: B-015/Un.20/U.3/166/5/2024

Dengan ini menyatakan bahwa abstrak Tesis berikut:

Nama Penulis	: Firda Nur Abdillah
Prodi	: S2 – MPI
Judul (Bahasa Indonesia)	: Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Sekolah Menengah Pertama Islam Integratif Al Mustaqimiah Lumajang Tahun 2024
Judul (Bahasa arab)	: دور رئيس المدرسة في ترقية رضا العملاء بمدرسة المستقيمة المتوسطة الإسلامية المتكاملة لومajang
Judul (Bahasa Inggris)	: <i>The Role of the Headmaster in Enhancing Customer Satisfaction at Al Mustaqimiah Integrative Islamic Junior High School, Lumajang in 2024</i>

Telah diperiksa dan disahkan oleh TIM UPT Pengembangan Bahasa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 31 Mei 2024

Kepala UPT Pengembangan Bahasa,

Moch. Imam Machfudi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER





LANGUAGE CENTER OF UIN KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
Jl. Ma'aram No. 1 Jember Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136  
Website: <http://upb.lc-jember.ac.id> - Email: [upb.lc-jember.ac.id](mailto:upb.lc-jember.ac.id)

# CERTIFICATE

No. Un.22/PP.009/EPT/ 0042 / 3 /2024

This is to certify that

**FIRDA NUR ABDILLAH**

Date of Birth: August 3, 1998

Sex (M/F): F

Achieved the following scores on the  
**ENGLISH PROFICIENCY TEST**

Listening Comprehension	47
Structure and Written Expression	50
Reading Comprehension	47
<b>TOTAL SCORE</b>	<b>480</b>



The Director of Language Center  
UIN KHAS JEMBER,

H. Moch. Imam Machfudi, S.S., M.Pd., Ph.D  
NIP. 19700126200001002

Administered in: UIN KHAS JEMBER

Test Date:  
March 19, 2024

Valid to:  
September 20, 2025



**DAFTAR NAMA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN SMPI  
INTEGRATIF AL MUSTAQIMIAH LUMAJANG**

NO	NAMA
1	Achmad Salakhuddin, S.Pd., M.Pd
2	Agus Santoso, S.Pd.I
3	Mamlu'atul Khoiroh
4	Syukron Mahmud, S.Pd
5	Khuliyatul Muawanah, S.Pd
6	Dian Nuriyah Indah, S.Si., M.Pd
7	Sita Kurnia Syiam, S.Pd., Gr
8	Muhammad Nur Huda
9	Kharisma Nisa Shofirina
10	Muhammad Imron Rosyadi, M.Pd
11	Rizqi Wahyu Ramadhan
12	Dr. Nawawi, M.Pd
13	Wahbiyatus Suhriah
14	Rifqi Afiqiyah, S.Pd
15	Ahmad Najih Auvar



YAYASAN AL MUSTAQIMIYAH  
**SMP ISLAM INTEGRATIF AL MUSTAQIMIYAH**  
 NPSN : 70045698    *Milenial – Alim – Sholih*  
 Jl. Kyai Ghozali Gg. II No. 19 M RT. 003 RW. 003 Rogotrunan  
 Lumajang 67316

website : [www.smpii.almustaqimiyah.com](http://www.smpii.almustaqimiyah.com) email: [smpii.almust@gmail.com](mailto:smpii.almust@gmail.com)

**JADWAL SUPERVISI GURU SMPI  
 INTEGRATIF AL MUSTAQIMIAH LUMAJANG**

NO	NAMA GURU	MATA PELAJARAN	JADWAL
1	Khuliyatul Muawanah, S.Pd	Bahasa Indonesia	Bulan Februari 2024
2	Mamlu'atul Khoiroh, S.Pd	Bahasa Inggris	Bulan Februari 2024
3	Rizqi Wahyu R.	GSM (Gerakan Sekolah Mengaji)	Bulan Februari 2024
4	Dr. Nawai M.Pd	GSM (Gerakan Sekolah Mengaji)	Bulan Februari 2024
5	Agus Santoso, S.Pd.I	Pendidikan Agama Islam	Bulan Mei 2024
6	Muh. Nur Huda, S.Pd	Informatika	Bulan Mei 2024
7	Wahbiyatus Suhriyah	(Gerakan Sekolah Mengaji)	Bulan Mei 2024
8	Rifqi Afiqiyah, S.Pd.I	(Gerakan Sekolah Mengaji)	Bulan Mei 2024
9	Sita Kurnia Syiam, S.Pd	Matematika	Bulan Agustus 2024
10	Dian Nriyah Indah, S.Pd	IPA	Bulan Agustus 2024
11	Ahmad Najih A	(Gerakan Sekolah Mengaji)	Bulan Agustus 2024

12	Syukron Mahmud, S.Pd	PJOK	Bulan November 2024
13	Kharisma, S.Pd	IPS	Bulan November 2024

Lumajang, 12 Januari 2024

Kepala Sekolah

Mengetahui,  
Kepala Sekolah

#

**Achmad Salakhuddin, S.Pd, M.Pd**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**PEDOMAN WAWANCARA DENGAN KEPALA SEKOLAH, GURU,  
ORANG TUA, DAN PESERTA DIDIK**

**A. WAWANCARA DENGAN KEPALA SEKOLAH**

1. Kepala Sekolah sebagai *Manager*
  - a) Bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan kemampuan tenaga pendidik di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?
  - b) Apakah kepala sekolah memberikan ijin terhadap guru jika ingin mengikuti seminar, ataupun pelatihan yang dilakukan di luar lembaga?
  - c) apakah kepala sekolah memberikan ijin kepada guru dalam melanjutkan pendidikan ataupun menyelesaikan pendidikannya?
2. Kepala Sekolah sebagai *Supervisor*
  - a) Berapa kali Kepala Sekolah melakukan supervisi dalam satu semester?
  - b) Pengawasan seperti apa yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengawasi proses belajar peserta didik yang ada di sekolah?
  - c) Pengawasan seperti apa yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam melakukan pengawasan terhadap guru?
3. Kepala Sekolah sebagai *leader*
  - a) Bagaimana cara kepala sekolah dalam menjalin hubungan baik sebagai rekan kerja dengan guru di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

- b) Bagaimana cara kepala sekolah dalam menjalin hubungan baik dengan peserta didik dalam memberikan masukan serta motivasi?
- c) Bagaimana cara Bapak selaku kepala sekolah dalam melakukan komunikasi 2 arah oleh guru ataupun dengan peserta didik jika terjadi kesalahan yang dilakukan?

## **B. WAWANCARA DENGAN GURU**

1. Berapa kali dilakukannya seminar ataupun pelatihan yang dilakukan di sekolah maupun di luar sekolah?
2. Apakah kepala sekolah memberikan ijin kepada guru untuk mengikuti pelatihan atau seminar di dalam dan di luar sekolah?
3. Apakah kepala sekolah memberikan ijin kepada guru melanjutkan ataupun menyelesaikan pendidikannya?
4. Bagaimana cara kepala sekolah dalam memberikan motivasi terhadap guru?
5. Bagaimana cara kepala sekolah dalam melakukan komunikasi 2 arah oleh guru?
6. Apakah di sekolah dilakukan MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran)?

## **C. WAWANCARA DENGAN ORANG TUA**

1. Apakah putra/ putri bapak/ibu memilih sendiri untuk sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

2. Apa alasan bapak/ibu dalam menyekolahkan putra/putri untuk bersekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu perihal layanan yang di berikan oleh lembaga SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?
4. Bagaimana pendapat atau penilaian Bbapak/ibu perihal putra/putrinya saat menempuh pendidikan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?
5. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan oleh sekolah menurut bapak/ibu? Apakah bapak/ibu sudah merasa cukup dengan fasilitas yang diberikan?
6. Bagaimana menurut bapak/ibu perihal ekstrakurikuler yang dimiliki oleh SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang? Apakah sudah cukup dalam mengembangkan potensi minat dan bakat putra/putri bapak/ibu?

#### **D. WAWANCARA DENGAN PESERTA DIDIK**

1. Apakah alasan memilih untuk sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?
2. Sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang memilih sendiri atau dipilhkan orang tua?
3. Jika terdapat jam kosong misalnya gurunya ijin siapa yang mengisi kelas?
4. Bagaimana fasilitas di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang apakah sudah sesuai dengan kemauan?

**PEDOMAN OBSERVASI DI SMPI INTEGRATIF AL  
MUSTAQIMIAH LUMAJANG**

1. Letak sekolah SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang
2. Mengamati proses persiapan yang kepala sekolah, guru, serta peserta didik lakukan sebelum proses belajar mengajar di laksanakan
3. Mengamati layanan apa saja yang diberikan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang
4. Mengamati proses pembelajaran yang dilakukan di kelas VII sampai IX di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang
5. Mengamati apa saja fasilitas yang diberikan dalam menunjang proses belajar mengajar di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**PEDOMAN DOKUMENTASI DI SMPI INTEGRATIF AL  
MUSTAQIMIAH LUMAJANG**

1. Dokumentasi kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.
2. Gambaran umum tentang lembaga pendidikan SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.
3. Visi dan Misi SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.
4. Sarana prasarana yang terdapat SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.
5. Dokumentasi kegiatan siswa kelas VII sampai dengan kelas IX SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**TRANSKIP INTERVIEW DENGAN KEPALA SEKOLAH, GURU,  
ORANG TUA, DAN PESERTA DIDIK**

**A. KEPALA SEKOLAH**

1. Kepala Sekolah sebagai *Manager*

- a) Bagaimana peran kepala sekolah dalam meningkatkan kemampuan tenaga pendidik di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

Jawaban: “dalam meningkatkan kemampuan tenaga pendidik biasanya dilakukan diskusi mbk, *sharing* antara saya dengan guru yang ada disini. Misalnya saja saat itu saya melakukan pelatihan kurikulum merdeka. Ilmu yang saya dapatkan disana langsung saya salurkan kepada para guru di sini. Dan juga misalnya dilakukan diskusi atau rapat bersama juga dengan pengurus yayasan, yang dimana kita saling *sharing* dan juga berbagi ilmu yang kita dapatkan dari luar sekolah”.

- b) Apakah kepala sekolah memberikan ijin terhadap guru jika ingin mengikuti seminar, ataupun pelatihan yang dilakukan di luar lembaga?

Jawaban: “saya sangat memperbolehkan mbk, karena hal itu saya rasa juga merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan serta pengalaman guru”.

- c) apakah kepala sekolah memberikan ijin kepada guru dalam melanjutkan pendidikan ataupun menyelesaikan pendidikannya?

Jawaban: “iya mbk saya perbolehkan, kemarin juga ada guru yang mengikuti PPG dan juga ada yang mengurus tugas akhirnya”.

## 2. Kepala Sekolah sebagai *Supervisor*

- a) Berapa kali Kepala Sekolah melakukan supervise dalam satu semester?

Jawaban: “untuk kegiatan supervisi dilakukan dalam satu semester 2x setiap 3 bulan sekali mbak”

- b) Pengawasan seperti apa yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengawasi proses belajar peserta didik yang ada di sekolah?

Jawaban: “yang saya lakukan biasanya setiap pagi saat masuk jam pelajaran saya keliling depan ruang kelasmbk, saya mengecek untuk kelasnya apa sudah ada gurunya. Kalau gurunya belum datang saya isi dulu sementara, karena saya harapkan kelasnya

tidak kosong mbak soalnya biar peserta didik kondusif. Karena kalau kelas kosong anak anak suka rame mbak.”

- c) Pengawasan seperti apa yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam melakukan pengawasan terhadap guru?

Jawaban: “jika pengawasan kepada guru biasanya itu saya mengecek guru yang belum datang bahkan datang terlambat. Disitu saya tanya mbak kenapa datang terlambat atau bahkan tidak masuk dan lupa untuk ijin kesaya”.

### 3. Kepala Sekolah sebagai *leader*

- a) Bagaimana cara kepala sekolah dalam menjalin hubungan baik sebagai rekan kerja dengan guru di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

Jawaban: “hal yang saya lakukan ialah dengan saling *sharing* mbk, yang dimana selain saya menetapkan sebuah keputusan saya juga harus menerima masukan dan juga saran dari guru ataupun yang lain”.

- b) Bagaimana cara kepala sekolah dalam menjalin hubungan baik dengan peserta didik dalam memberikan masukan serta motivasi?

Jawaban: “kalau dengan peserta didik ini, saat saya mengisi kelas yang kosong, disitu saya banyak *sharing* sama anak-anak dan juga memberi motivasi, apalagi untuk anak kelas IX mbak, kan mereka mau memasuki jenjang yang lebih tinggi yaitu di SMA”.

- c) Bagaimana cara Bapak selaku kepala sekolah dalam melakukan komunikasi 2 arah oleh guru ataupun dengan peserta didik jika terjadi kesalahan yang dilakukan?

Jawaban: “biasanya saya melakukan komunikasi secara dua arah terlebih dahulu. Misalnya saja ya mbk ada guru yang datang terlambat atau bahkan tidak masuk dan lupa izin. Disitu saya tanya alasannya. Soalnya kan kita juga harus mengetahui dengan jelas apa alasan guru datang terlambat atau bahkan tidak masuk. Sama halnya dengan murid kalau mereka tidak masuk tanpa izin saya

panggil buat saya tanya alasan kenapa tidak masuk sekolah”.

#### E. GURU

1. Berapa kali dilakukannya seminar ataupun pelatihan yang dilakukan di sekolah maupun di luar sekolah?

Jawaban: “untuk berapa kalinya itu kondusif ya mbk”.

2. Apakah kepala sekolah memberikan ijin kepada guru untuk mengikuti pelatihan atau seminar di dalam dan di luar sekolah?

Jawaban: “iya diperbolehkan mbak”

3. Apakah kepala sekolah memberikan ijin kepada guru melanjutkan ataupun menyelesaikan pendidikannya?

Jawaban: “iya mbk pak ahmad memberikan ijin kepada kita guru jika ingin melanjutkan pendidikan.”

4. Bagaimana cara kepala sekolah dalam memberikan motivasi terhadap guru?

Jawaban: “pak ahmad itu orangnya enak mbk, yang mana kita sebagai guru bisa *sharing* sama pak ahmad. Dan pak ahmad itu juga orangnya *welcome* sama guru atau murid. jadi pak ahmad sering memberikan saran, masukan atau bahkan motivasi”.

5. Bagaimana cara kepala sekolah dalam melakukan komunikasi 2 arah oleh guru?

Jawaban: “pak ahmad itu yang mbk biasanya kalau ada guru yang tidak masuk dan lupa ijin beliau langsung menghubungi, misalnya

saya saat itu lupa mbak, saya ndak masuk karena anak saya sakit dan saya lupa mengabari pak ahmad. Alhasil beliau menghubungi saya, dan beliau langsung masuk kelas. karena pak ahmad ndak mau kalau ada kelas yang kosong ndak ada gurunya”.

6. Apakah di sekolah di lakukan MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran)?

Jawaban: “iya mbk ada”

#### **F. ORANG TUA**

1. Apakah putra/ putri bapak/ibu memilih sendiri untuk sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

Jawaban: “iya ibu, anak saya memilih sendiri untuk sekolah di SMP Mustaqimiah”

2. Apa alasan bapak/ibu dalam menyekolahkan putra/putri untuk bersekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

Jawaban: “karena di SMP tersebut sudah jadi satu sama pondok ibu, jd saya merasa enak, karena anak saya bisa mendapat ilmu agama dan juga ilmu umum”.

3. Bagaimana menurut bapak/ibu perihal layanan yang di berikan oleh lembaga SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

Jawaban: “menurut saya layanan yang diberikan sudah cukup baik ibu”.

4. Bagaimana pendapat atau penilaian Bapak/ibu perihal putra/putrinya saat menempuh pendidikan di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

Jaawaban: “alhamdulillah anak saya sekarang lebih aktif bu, dan juga sudah lebih mengetahui tentang agama, shalatnya juga sudah terjaga”.

5. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan oleh sekolah menurut bapak/ibu? Apakah bapak/ibu sudah merasa cukup dengan fasilitas yang diberikan?

Jawaban: “menurut saya sudah cukup bu”.

6. Bagaimana menurut bapak/ibu perihal ekstrakurikuler yang dimiliki oleh SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang? Apakah sudah cukup dalam mengembangkan potensi minat dan bakat putra/putri bapak/ibu?

Jawaban: “sudah cukup bu”.

#### **G. PESERTA DIDIK**

1. Apakah alasan memilih untuk sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang?

Jawaban: “karena disini ada ppondoknya bu”.

2. Sekolah di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang memilih sendiri atau dipikirkan orang tua?

Jawaban: “saya sekolah disini karen dulu kakak saya juga sekolah disini bu”.

3. Jika terdapat jam kosong misalnya gurunya ijin siapa yang mengisi

kelas?

Jawaban: “yang ngisi pak ahmad bu”

4. Bagaimana fasilitas di SMPI Integratif Al Mustaqimiah Lumajang apakah sudah sesuai dengan kemauan?

Jawaban: “sudah cukup bu”



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**DOKUMENTASI DI SMPI INTEGRATIF AL MUSTAQIMIAH  
LUMAJANG**





KIA...  
J E M B E R





## RIWAYAT HIDUP



Firda Nur Abdillah, dilahirkan di Lumajang Jawa Timur pada tanggal 3 Agustus 1998, anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Sudirman N P dan Ibu Endah Lutfiyah. Alamat Jalan Kolonel Suruji Barat Gang Mushollah RT/RW 005/003, Kelurahan Ditotrunan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang, No. Hp 081515584828 Email: [firdanurabdillah9803@gmail.com](mailto:firdanurabdillah9803@gmail.com)

Pendidikan dasar ditempuh di SDN Tukum 01 Lumajang Lulus pada tahun 2010, pendidikan menengah pertama ditempuh di SMPN 03 Lumajang Lulus pada tahun 2013, pendidikan menengah atas ditempuh di MAN Lumajang Lulus pada tahun 2016. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan Sarjana (S1) di Universitas Jember dan lulus pada Tahun 2021. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan jenjang S2 pada tahun 2022 dan menyelesaikannya pada tahun 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R