

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan suatu bangsa dapat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Kualitas sumber daya manusia bergantung pada kualitas pendidikan. Peran pendidikan sangat penting untuk menciptakan masyarakat yang agamis, cerdas, damai terbuka dan demokratis. Kemajuan suatu bangsa hanya dapat di capai melalui penataan pendidikan dengan strategi yang baik.

Bidang pendidikan dituntut untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitasnya, termasuk bidang yang menerima dampak globalisasi baik positif maupun negatif. Masyarakat semakin antusias akan pengelolaan lembaga pendidikan yang berkualitas. Kecenderungan mereka lebih selektif menentukan lembaga pendidikan yang bermutu bagi putra putrinya adalah keniscayaan, karena begitu urgennya pendidikan sebagai salah satu kebutuhan asasi manusia. Jangkauan peningkatan pendidikan bukan hanya dalam konteks kuantitatif (dimensi populasi/jumlah), melainkan juga kualitatif (mutu) yang lebih mengarah pada kedalaman dan intensitas, baik proses maupun produk. Sehingga dapat menghasilkan sumber daya manusia yang siap menghadapi tantangan dimasa depan. Secara umum yang menjadi dasar dalam pendidikan adalah mempersiapkan peserta didik untuk mampu menjalankan kehidupan (*preparing children for life*) bukan sekedar mempersiapkan peserta didik untuk sebuah pekerjaan.

Pendidikan dituntut mampu menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang handal dan mampu mengikuti perkembangan zaman. Sumber daya manusia

tersebut juga harus memiliki nilai-nilai universal yang akan mendukung efektivitas interaksi di arena *global village*. Pendidikan khususnya Pendidikan Islam seharusnya segera mengantisipasi perkembangan ini dengan merumuskan nilai-nilai universal. Islam yang dikenal dengan nilai-nilai *Rahmatan Lil 'Alamin* dan kemudian mempelajari dan merumuskan strategi menginternalisasikannya kepada peserta didik.

Dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peranan yang sangat penting. Oleh karena itu, secara otomatis kualitas pendidikan juga harus senantiasa ditingkatkan melalui berbagai program pendidikan yang dilaksanakan secara sistematis dan terarah berdasarkan kepentingan yang mengacu pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta dilandasi dengan keimanan dan ketaqwaan (IMTAQ). Kegiatan tersebut menghasilkan perubahan yang positif di dalam diri anak yang sedang menuju kedewasaan jika perubahan – perubahan itu dapat diusahakan melalui usaha belajar. Dengan belajar yang terarah dan dipimpin anak memperoleh pengetahuan, pemahaman dan ketrampilan sikap dan nilai yang menghantarkan ke kedewasaan.. Faktor pengelolaan termasuk faktor yang sangat menentukan produktifitas dan efektifitas lembaga pendidikan. Pendidikan sebagai sebuah sistem tidak akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang berkualitas, apabila proses pendidikan tersebut tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, sebagai upaya meningkatkan produktifitas dan efektifitas, lembaga pendidikan khususnya pendidikan yang Islami harus senantiasa melaksanakan perbaikan (*improvement*) dengan selalu tetap memperhatikan faktor-faktor internal (*inside*) maupun eksternal (*outside*).

Pendidikan dipercaya sebagai alat strategi untuk meningkatkan taraf hidup manusia. Melalui pendidikan manusia menjadi cerdas, memiliki kemampuan atau *skill*, sikap hidup yang baik, sehingga dapat bergaul dengan baik di masyarakat. Pendidikan menjadi investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermaartabat dan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat. (Engkoswara dan Komariah, 2010:1)

Masyarakat menghendaki adanya sebuah lembaga pendidikan yang dapat memberikan bekal yang memadai bagi anak didik untuk menghadapi tantangan perkembangan zaman yang demikian dahsyat. Berbagai peristiwa tentang kenakalan remaja seperti tawuran pelajar, minuman keras, penggunaan obat-obatan berbahaya (narkoba), dan pergaulan bebas menyebabkan kekhawatiran yang demikian besar terhadap masa depan anak-anaknya. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah lembaga pendidikan yang memadukan antara pendidikan modern sehingga anak tetap mampu merespons perkembangan dunia modern, namun juga memiliki basic keagamaan yang kuat sebagai landasan pembentukan moral sehingga tidak terbawa arus dan dampak negatif dari perkembangan zaman tersebut. Sepertinya Sekolah berbasis agama kini menjadi trend ditengah-tengah masyarakat untuk mengatasi permasalahan buruknya moral siswa saat sekarang ini. Misalnya sekolah Syafiatul, AL Ulum, Pesantren (sekolah berbasis Islam) serta beberapa sekolah berbasis religi sebagai jawaban dari berbagai tuntutan dan permasalahan tersebut.

Sekolah berbasis Islami merupakan lembaga pendidikan yang bertujuan membentuk sumber daya manusia yang berkualitas berdasarkan nilai-nilai ajaran Islam. Lembaga pendidikan Islam pada pelaksanaannya seringkali dihadapkan

pada problem-problem pembelajaran yang harus ditemukan solusi alternatifnya, mulai dari penyiapan sarana prasarana, materi, tujuan sampai pada penyiapan proses. Guru sebagai pelaksana pendidikan memegang peranan vital mensukseskan program pendidikan pada lembaga pendidikan Islam.

Pendidikan Islam, secara prinsipil memiliki maksud dan membangun manusia yang berkepribadian sesuai dengan norma-norma. *Stressingnya* hanya lebih pada nilai-nilai keislaman atau suatu proses pengarahan perkembangan manusia (ri'ayah) baik pengembangan jasmani, akal, tingkah laku dan kehidupan sosial diarahkan pada kebaikan menuju kesempurnaan sesuai dengan nilai nilai Islam. Perkembangan lembaga pendidikan Islam sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang *non-profit oriented*, memaksa pelaksana pendidikan menggunakan strategi yang sebelumnya sudah berkembang pada dunia ekonomi. Strategi pelayanan sekolah berbasis Islami merupakan suatu langkah penting sebagai suatu lembaga pendidikan yang memiliki visi dan misi yang harus dicapai dengan strategi yang tepat dalam pengembangan sumberdaya manusia , sehingga terjadi peningkatan animo masyarakat dan mutu pendidikan di lembaga pendidikan tersebut.

Islam meletakkan landasan filosofi belajar sebagaimana wahyu pertama kali diturunkan kepada nabi Muhammad saw. dalam surat al-Alaq ayat 1-5 yang artinya:

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah, Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah, yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam, Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya. (QS. Al-Alaq : 1-5).

Qamar (2007: 82) memiliki pandangan filosofis dalam memaknai ayat di atas bahwa ilmu pengetahuan akan mengangkat pikiran dan akal untuk

memikirkan beberapa nilai dasar terpenting yang dapat dijadikan pedoman dan arahan dalam kegiatan belajar mengajar. Terkait dengan masa sekarang ini di mana ditandai dengan wujudnya ilmu pengetahuan di berbagai bidang untuk menyiapkan generasi penerus yang berkualitas dan bertanggung jawab.

Strategi pengembangan lembaga pendidikan Islam harus tetap mengacu pada target serta tujuan dan nilai-nilai kependidikan Islam yang sedang berkembang. Di satu pihak pendidikan Islam tidak boleh apriori terhadap trend pendidikan yang dibawa oleh proses globalisasi, tetapi di pihak lain pendidikan Islam harus tetap tegar dengan karakteristik khas yang dimilikinya sebagai bumper kehidupan masyarakat dari persoalan-persoalan moral dan spiritual.

Banyak instansi yang mendirikan sekolah *boarding school*, sekolah IT (Islam terpadu) terutama didalamnya terdapat kualitas yang unggul menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan sekolah sangatlah meningkat, Zaman sekarang ini terdapat banyak persaingan di dalam lembaga pendidikan, terutama dalam sekolah menengah pertama sehingga setiap lembaga pendidikan harus mampu mengikuti kompetisi dalam dunia pendidikan, karena tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pendidikan di Indonesia ini memiliki persaingan yang sangat luar biasa. Setiap lembaga pendidikan harus memiliki kompeten dalam memasarkan lembaga pendidikannya agar sumber daya manusia dan mutu dalam lembaga itu berkembang dan maju, maka dari itu setiap lembaga pendidikan membutuhkan strategi pemasaran jasa pendidikan agar sekolah mampu bertahan dan bertumbuh. (Tjiptono, 2014:39).

Daya saing sekolah semakin tahun semakin banyak, sehingga sekolah diuntut untuk mempunyai strategi yang baik dalam menciptakan inovasi terbaru dalam meningkatkan animo masyarakat, sehingga nantinya sekolah tidak gulung tikar dengan adanya daya saing yang banyak. Penelitian yang hampir sama telah dilakukan oleh Harisko mahasiswa pascasarjana Institut Pertanian Bogor di sekolah madania Bogor, bahwasanya dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sekolah di madania, pihak sekolah selalu berupaya agar pelanggan dapat memenuhi keinginan yang diharapkan. Karena hal ini berkaitan erat dengan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang ditemui atau persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Jika mutu pelayanan yang diharapkan pelanggan telah tercapai dan pelanggan merasa puas dengan atribut-atribut mutu pelayanan di sekolah Madania, maka pelanggan tersebut berpotensi menjadi pelanggan yang loyal.

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan tentunya merupakan hal yang terpenting dalam upaya menyukseskan suatu sekolah. Sebagaimana yang telah dilakukan oleh lembaga – lembaga pendidikan madrasah dan sejenisnya yang berbasiskan Islam di Sumatera Utara. Yaitu khususnya lembaga pendidikan yang unggul dan memiliki citra baik di mata masyarakat seperti di SMP Muhammadiyah. Disini penulis mengadakan penelitian pada lembaga tersebut karena menurut penulis lembaga tersebut telah berhasil dalam mengembangkan lembaganya melalui manajemen pengelolaan berbasis islami yang baik dalam berbagai bidang. Khususnya dalam hal layanan pendidikan. Sehingga sekolah tersebut banyak menarik minat hati masyarakat.

Sekolah menengah pertama (SMP) Muhammadiyah 1 Medan telah

tumbuh menjadi sebuah lembaga pendidikan yang berkualitas tidak saja regional, bahkan nasional. Hal ini terbukti berbagai prestasi akademik yang diraihinya selama ini misalnya setiap tahun meluluskan 100 % siswanya. Disamping keberhasilan dalam memperoleh nilai yang bagus dalam ujian nasional mereka juga berhasil menembus SMA/SMK favorit di Kota Medan (SMA N 5 Medan, SMA N 6 Medan, SMA N 8 Medan, SMK N 1 Medan, SMK N 7 Medan, SMK 10 Medan, MAN 1 Medan, MAN 2 Model Medan, dll) Prestasi non akademik yang pernah diraih oleh SMP Muhammadiyah 1 Medan adalah menjadi langganan juara pada tingkat kabupaten/kota dan provinsi untuk olimpiade matematika, MTQ, menjadi siswa teladan, serta juara 3 Olympiade Matematika Tingkat Internasional.

Disamping itu, SMP Muhammadiyah 1 Medan memiliki segudang prestasi di bidang seni bela diri pencak silat tapak suci Putra Muhammadiyah tingkat kota Medan. Dipilihnya SMP Muhammadiyah 1 Medan sebagai obyek penelitian dengan alasan bahwa sekolah tersebut memiliki keunikan dalam beberapa hal misalnya dalam penerimaan siswa baru dengan menggunakan sistem perencanaan terpadu sehingga peminat ingin masuk ke sekolah tersebut sangat besar, termasuk juga dalam pembinaan kesiswaanya memiliki strategi dan program prioritas atau unggulan sehingga para siswa-siswinya dapat mencapai prestasi akademik dan non akademik baik tingkat provinsi, nasional maupun internasional dan tingkat kelulusannya sekolah ini selalu mencapai 100% karena ada persiapan yang matang dalam menghadapi ujian nasional.

Trend yang berkembang di SMP Muhammadiyah 1 Medan juga menjadi salah satu faktor pendukung mengapa penulis memilih sekolah ini adalah, dilihat

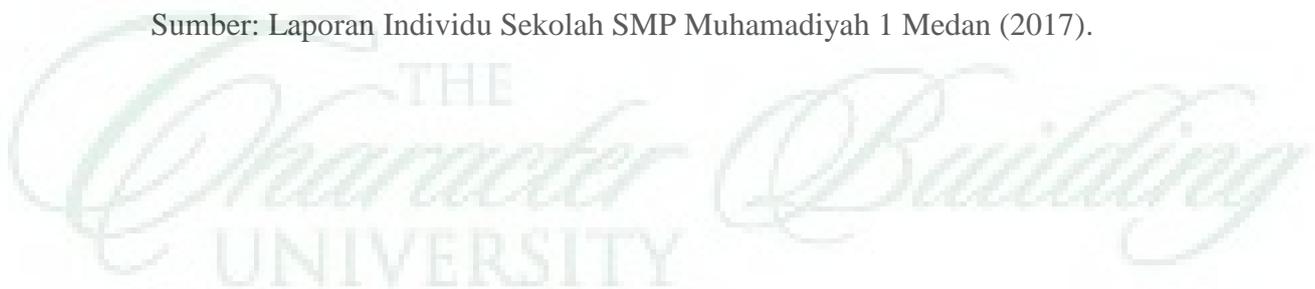
dari trend peminat masuk ke sekolah ini menunjukkan dari Tahun Ajaran 2012/2013 s/d 2016/2017 mengalami peningkatan yang cukup besar. Jumlah pendaftar melebihi daya tampung menjadi nilai positif dari sekolah ini. Fakta ini bermakna bahwa tingkat kepercayaan masyarakat setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah siswa yang ditamatkan juga mencapai angka 100% untuk setiap tahunnya. Sajian data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1, Tabel 1.2 dan Gambar 1.1.

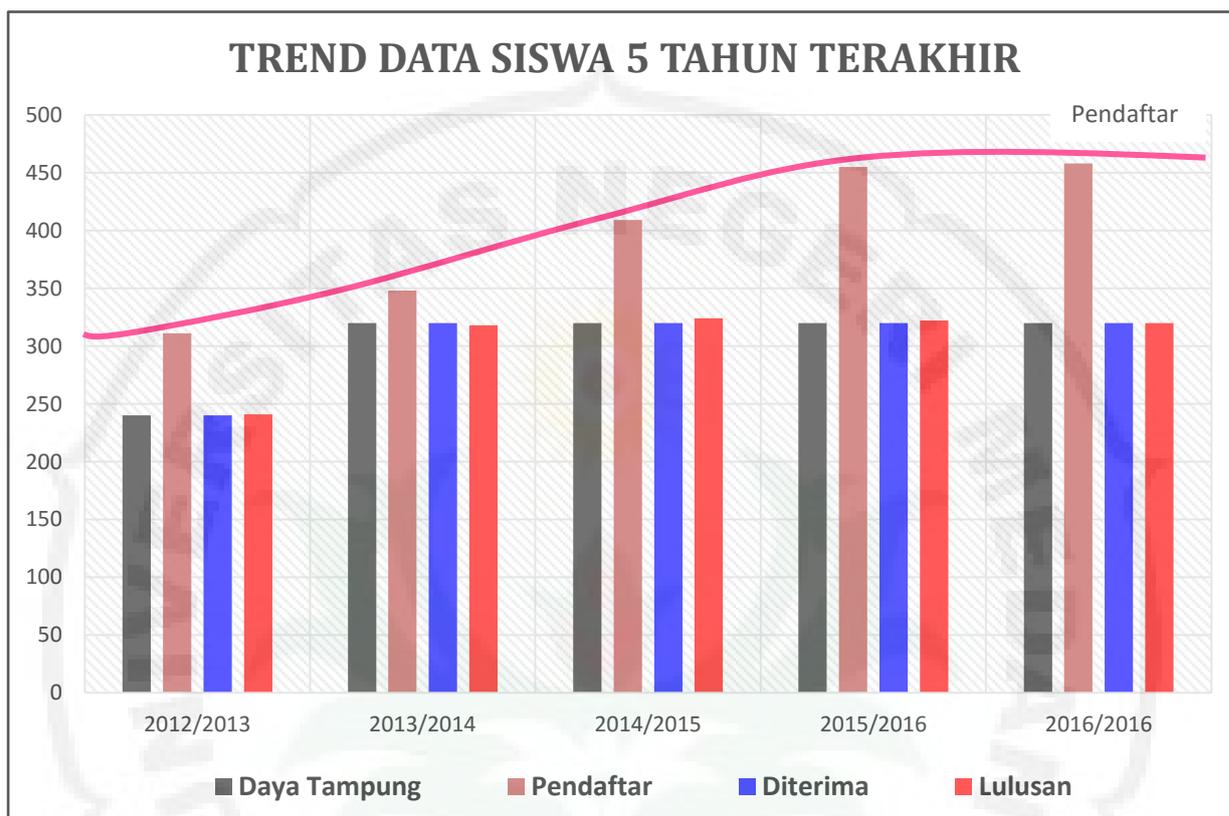
Tabel 1.1 Data siswa SMP Muhammadiyah 1 Medan dalam 5 Tahun

Terakhir

No	KETERANGAN	TAHUN AJARAN									
		2012/ 2013	Kompetensi	2013/ 2014	Kompetensi	2014/ 2015	Kompetensi	2015/ 2016	Kompetensi	2016/ 2017	Kompetensi
1.	Daya Tampung	240	6	320	8	320	8	320	8	320	8
2.	Pendaftar	311		348		409		455		458	
3.	Diterima	240	6	320	8	320	8	320	8	320	8
4.	Lulusan	241	6	318	8	326	8	322	8	320	8

Sumber: Laporan Individu Sekolah SMP Muhammadiyah 1 Medan (2017).





Gambar 1.1 Grafik Tren Data Siswa di SMP Muhammadiyah 1 Medan

Dengan adanya hal tersebut, mengakibatkan seluruh komponen pengelola pendidikan dituntut untuk selalu berusaha bekerja maksimal guna mencapai layanan yang berkualitas bagi pelanggan pendidikan. Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh, SMP Muhammadiyah 1 Medan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di berbagai hal, baik dalam hal belajar mengajar, sarana prasarana, administrasi, keamanan, kesehatan, kesejahteraan, hingga layanan informasi bagi masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan yang ada di SMP Muhammadiyah 1 Medan, juga tidak terlepas dari adanya system tata pengelolaan berbasis islam. Semua program layanan yang ada selalu diupayakan dengan efektif dan maksimal. Untuk

memaksimalkan program – program layanan sekolah tersebut, langkah pertama yang dilakukan oleh sekolah adalah dengan membuat perencanaan. Setelah perencanaan selesai dibuat, maka langkah kedua yaitu pengorganisasian. Di dalam pengorganisasian pengelola berusaha menata sumber daya organisasi untuk bekerja maksimal. Setelah pengorganisasian terbentuk, maka untuk merealisasikan perencanaan di atas dilanjutkan dengan adanya pelaksanaan. Dan langkah yang terakhir yaitu evaluasi. Oleh karena itu, perlu diadakan penelitian mengenai strategi pelayanan sekolah berbasis islami dalam meningkatkan animo masyarakat di SMP Muhammadiyah 1 Medan.

1.2. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dirumuskan fokus masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana strategi dan kendala pelayanan sekolah berbasis Islami dalam meningkatkan animo masyarakat di SMP Muhammadiyah 1 Medan dengan sub fokus penelitian strategi peningkatan akses pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan mutu sarana pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan mutu peserta didik pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan penjaminan mutu kelembagaan pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan kualitas pembelajaran keagamaan yang moderat pada pendidikan keagamaan (berbasis islami).

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Bagaimana strategi dan kendala pelayanan sekolah berbasis Islami dalam meningkatkan animo masyarakat di SMP Muhammadiyah 1 Medan dengan sub fokus penelitian strategi peningkatan akses pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan mutu sarana pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan mutu peserta didik pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan penjaminan mutu kelembagaan pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan kualitas pembelajaran keagamaan yang moderat pada pendidikan keagamaan (berbasis islami)?”

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi dan kendala pelayanan sekolah berbasis Islami dalam meningkatkan animo masyarakat di SMP Muhammadiyah 1 Medan dengan sub fokus penelitian strategi peningkatan akses pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan mutu sarana pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan mutu peserta didik pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan penjaminan mutu kelembagaan pendidikan keagamaan (berbasis islami), strategi peningkatan kualitas pembelajaran keagamaan yang moderat pada pendidikan keagamaan (berbasis islami).

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu sumber yang dapat membantu menambah khasanah keilmuan terutama tentang manajemen layanan sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa pendidikan. Serta dapat memperluas pengetahuan serta dapat digunakan sebagai referensi dalam upaya mengembangkan sekolah khususnya dalam meningkatkan strategi pelayanan sekolah berbasis islami di SMP Muhammadiyah 1 Medan.

b. Secara praktis

1) Bagi Ketua Yayasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan atau informasi tentang strategi layanan sekolah berbasis Islam dalam meningkatkan animo masyarakat di SMP Muhammadiyah 1 Medan.

2) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi peneliti untuk lebih memahami fenomena – fenomena yang ada, terutama terkait dengan manajemen layanan dalam meningkatkan animo masyarakat di SMP Muhammadiyah 1 Medan.

3) Peneliti lain. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan pembanding bagi penelitian berikutnya.

1.6. Batasan Istilah

1. Strategi pelayanan sekolah berbasis islami merupakan jasa yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan berdasarkan konsep sikap berbasis islami, pelayanan berdasarkan perhatian berbasis islami, dan melalui pelayanan berdasarkan tindakan yang berbasis islami.
2. Animo masyarakat merupakan keinginan masyarakat yang cenderung menetap pada diri seseorang untuk mengarahkan pada suatu pilihan tertentu sebagai kebutuhannya, dan dilanjutkan dengan tindakan nyata dengan adanya suatu perhatian yang diinginkannya.
3. Penelitian lain hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan pembanding bagi penelitain berikutnya.