

Manajeria

Jurnal Ilmu Manajemen Pendidikan

<https://jurnal.iaibafa.ac.id/index.php/Manajeria>

STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI SD ISLAM ROUSHON FIKR JOMBANG

Muhammad Rizky Subagyo

IAIBAFa

subagiyoriski@gmail.com

Ach. Saifullah

IAIBAFa

pongsaifullah@gmail.com

Received: 07 September 2023. Accepted: 29 September 2023 . Published: 25 Oktober 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SD Islam Roushon Fikr Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif fenomenologi untuk mengetahui peran kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara, dengan mewawancarai kepala sekolah, waka kesiswaan, waka kesiswaan, dan 1 wali murid. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini bahwa strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SD Islam Roushon Fikr Jombang. cukup baik, artinya kepala sekolah bertanggung jawab menjalankan tugas dan fungsinya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Peran yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan membuat program-program pelayanan yang dikhususkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, menyediakan fasilitas sarana prasarana, kepala sekolah berupaya mengikut sertakan para ustadzah maupun karyawan untuk mengikuti kegiatan pelatihan dan pembinaan maupun pelatihan administrasi untuk staf serta kepala sekolah mengupayakan keterjalinan hubungan kekeluargaan antara pihak sekolah dengan wali murid.

Kata kunci: *kepemimpinan kepala sekolah, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

This research aims to find out and describe the principal's leadership strategy in increasing customer satisfaction at Roushon Fikr Islamic Elementary School, Jombang. The method used in this research is a qualitative phenomenological method to determine the role of school principals in increasing customer satisfaction. Data collection techniques used documentation, observation and interview techniques, by interviewing the principal, head of student affairs, head of student affairs and 1 student guardian. The results found in this research are that the principal's leadership strategy increases customer satisfaction at Roushon Fikr Islamic Elementary School, Jombang. quite good, meaning that the principal is responsible for carrying out his duties and functions in increasing customer satisfaction. The role played by the school principal in increasing customer satisfaction is by creating service programs specifically to increase customer satisfaction, providing infrastructure and facilities,

the school principal tries to involve the ustadzah and employees to take part in training and coaching activities as well as administrative training for staff and the school principal makes efforts the establishment of a family relationship between the school and the student's parents.

Keywords: principal leadership, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut M. Mursyid, kepala sekolah adalah penggerak bagi sumber daya sekolah. Kedudukan kepala sekolah memiliki peran sangat penting, karna kepala sekolah sebagai pemimpin yang menunjukkan suatu jalan bagi sumber daya manusia lainnya unmtuk bekerja sama mencapai tujuan pendidikan. Kepala sekolah harus mampu menjalankan tugas dan kewajiban serta harus bisa mempengaruhi guru maupun staf lainnya untuk bekerja menjalankan tugas secara profesional dengan memberikan sebuah pelayanan yang maksimal terhadap semua siswa.¹

Peran kepala sekolah dalam mempromosikan kepuasan pelanggan sekolah. Karena kepala sekolah merupakan faktor utama dalam pencapaian tujuan sekolah. Kepala sekolah sebagai pemimpin yang mengendalikan sekolah harus mampu memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya dengan mengimplementasikan strategi melalui perencanaan yang dibuat sebagai bentuk pelayanan kepada klien. Tentu saja, kepala sekolah memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan klien. Upaya kepala sekolah melalui proyek ini adalah untuk memungkinkan klien merasakan kepuasan mendapatkan apa yang mereka inginkan. Karena kepuasan pelanggan secara umum dapat dijelaskan dengan cara sederhana dimana keinginan, kebutuhan dan harapan bisa terpenuhi suatu produk yang sudah dikonsumsi.²

Dalam hal ini, Kepala sekolah berhubungan dengan guru, Karyawan sekolah maupun siswa. Sebagaiman diketahui bahwa guru, karyawan sekolah dan siswa merupakan pelanggan sekolah yang harus kepala sekolah kasih pelayanan yang bagus. Hal ini membuat kepala sekolah mendapatkan tugas untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada kliennya melewati perannya, dengan tujuan agar klien sekolah senang dengan pelayanan yang diberikan. Tidak bisa dipungkiri bahwa kepala sekolah membutuhkan tenaga pendidik dan kependidikan untuk bekerja sama memberikan pelayanan kepada siswa karna guru adalah orang terdekat siswa yang mengetahui segala kemauan maupu kebutuhan yang diinginkan siswa sebagai pelanggan utama sekolah. Namun demikian, kepala sekolah juga perlu memperhatikan tenaga pendidik karna guru maupun tenaga kependidikan lainnya sudah merasakan kepuasan dari pelayanan sekolah maka kinerja guru maupun karyawan sekolah semakin meningkat sehingga berdampak pada pelayanan yang didapatkan siswa hasilnya adalah siswa mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari guru maupun tenaga sekolah lainnya dan siswa merasakan kepuasan tersendiri dengan pelayanan yang diberikan sekolah.

Kepala sekolah bisa dikatakan berhasil dalam memimpin adalah saat semua stafnya bisa menerima semuanya tanpa adanya sebuah kendala dan bisa menarik minat orang lain dan bisa diakui oleh orang lain. Dan salah satunya adalah memberikan sebuah kepuasan pelanggan karna pelanggan adalah asset berharga yang dimiliki oleh sekolah dari situ sekolah memperoleh nama baik dari masyarakat sekitar dan orang lain.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat emosional pelanggan setelah merasakan dan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Sekolah harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan siswa. Pelayanan Kepala sekolah sangat erat

¹ JamalMa'murAsmani, *Tips Manajemen Sekolah*, (Jogjakarta:DIVA Press, 2010), 183.

² M.N. Nasution, *manajemen mutu tepadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005), Cet ke-II, 210

hubungannya dengan kualitas dan kepuasan peserta didik. Strategi pelayanan klien harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Menurut Philip Kotler, Kotler, penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) versus tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*) merupakan bentuk kualitas pelayanan³. Strategi kepala sekolah erat kaitannya dengan kepuasan klien utama, yaitu siswa (siswa). Kualitas memberikan dorongan bagi klien (siswa) untuk mengembangkan ikatan yang kuat dengan lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan agensi untuk melihat lebih dekat apa yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan. Akibatnya, lembaga pendidikan dapat meningkatkan kepuasan siswa, sedangkan lembaga pendidikan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian, apabila sudah merasakan kepuasan maka pelanggan akan merasakan loyalitas, sehingga kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat terpenting dalam suatu organisasi. Salah satu cara untuk mendapatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga itu sendiri. Kualitas pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan satu kesatuan yang harus diperhatikan untuk menaikkan sebuah organisasi.⁴

Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk membangun loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan yang dirasakan secara langsung memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa organisasi dapat melakukan apa yang mereka harapkan. lembaga sekolah dan mendapatkan nilai bagus dari masyarakat setempat.

Guru pun sebagai warga sekolah termasuk dalam kategori pelanggan dan perlu merasakan kepuasan dengan apa yang diberikan oleh kepala sekolah. Begitu pun guru perlu melakukan pelayanan baik kepada siswa yang berupa pengajaran dan juga kepada kepala sekolah dengan berupa melaksanakan apa yang dibutuhkan kepala sekolah.

Roushon Fikr dalam perspektif kami adalah sebuah harapan akan lahirnya generasi muda muslim yang secara jujur berani menilai dan berkata yang benar adalah benar, yang bathil adalah bathil. Generasi yang secara bijak bersedia mengakomodasi berbagai ide, gagasan, pemikiran, maupun prinsip-prinsip dasar ilmu pengetahuan, aliran filsafat dan ideologi apapun dengan tetap berpegang teguh pada keesaan Allah sebagai *al-urwab al-wutsqa*: tali yang kokoh dan tidak mengompromikan kekuasaan Allah dengan kekuatan apapun.⁵

Berdasarkan uraian diatas maka kepemimpinan kepala sekolah adalah sebuah factor terpenting yang cukup dominan untuk semuanya dalam bekerja, Khususnya dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Ketika kepuasan pelanggan diperoleh maka tanggung jawab dan tugas kepala sekolah bertambah dengan cara bagaimana cara mengontrol semua guru menjalankan perannya dan tugasnya masing-masing agar semua siswa merasakan kenyamanan tersendiri dan tanpa disengaja membuat wali murid merasa puas atas upaya yang diberikan kepada guru terhadap siswanya dan hal itu menjadikan nilai plus tersendiri terhadap orang tua yang sangat senang mendapatkan kepuasan yang telah diberikan oleh sekolah tersebut.

Lokasi Penelitian, Tentang Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan ini berada di Jl. Kaptan Tandean Gg Seruni Pulo Lor RT 2 RW 5 Kecamatan Jombang

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 14.

⁴ Ismail, I., Haron, *Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm*, 2006, 21.

⁵ Dikutip dari website sekolah pada tanggal 14 desember 2021

Kabupaten Jombang Provinsi Jawa Timur. Penentuan dan pemilihan lokasi tersebut atas dasar kemenarikan serta kesesuaian dengan topik dalam penelitian ini.⁶

Pelayanan sekolah sangat optimal dikarenakan kualitas pelayanan guru sudah memenuhi apa yang dibutuhkan peserta didik. Hal tersebut terjadi karena guru dapat melakukan proses pembelajaran di kelas dengan sangat efektif. Hal tersebut terjadi karena sarana dan prasarana sekolah sudah sepenuhnya mendukung proses pembelajaran. Sarana prasarana sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang terbilang sangat mendukung pembelajaran siswa, seperti ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang peraktik, ruang OSIS dan masih banyak lagi. sehingga pelayanan yang diberikan sekolah dapat dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan keinginan siswa. Kepala sekolah dapat secara maksimal memberikan pelayanan terhadap seluruh pelanggan karena sarana prasarana yang sudah tercukupi untuk mendukung pelayanan siswa maupun guru.⁷ Berdasarkan konteks penelitian diatas penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam terhadap permasalahan tersebut dan dituangkan kedalam bentuk artikel yang berjudul "STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN"

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Pembahasan ini menggambarkan tentang beberapa objek penelitian meliputi sejarah lokasi penelitian, setting lokasi penelitian, visi misi dan tujuan lembaga lembaga yang diteliti dan strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SD Islam Roushon Fikr Jombang.

Profil SD Islam Roushon Fikr Jombang

Sekolah Dasar Islam Roushon Fikr yang berdiri sejak tahun 2001 dikonsepsi dalam bentuk Full Day school. Sekolah Dasar Islam Roushon Fikr, pada prinsipnya adalah hasil pengembangan dari SD pada umumnya. Lazimnya sebuah pendidikan dasar yang menerapkan kurikulum wajib yang ditetapkan Kemendikbud bagi peserta didiknya. Namun demikian secara khusus ada beberapa hal yang membedakan, yang menyangkut dasar falsafah, metode pengajaran, dan peran pengasuhan. Karena, kami sadar, pada hakekatnya, salah satu tujuan pendidikan adalah memaksimalkan potensi dan membantu manusia untuk tumbuh dan berkembang mencapai tingkat kesempurnaan setinggi-tingginya.

SD Islam Roushon Fikr mengajarkan tiga kemampuan dasar yaitu: kemampuan beragama/keislaman, kemampuan akademis, dan kemampuan apresiasi berkarakter. Untuk mendukung ketiga hal itu, Sekolah Dasar Islam Roushon Fikr menciptakan lingkungan belajar sedemikian rupa sehingga anak didik merasa menjadi sosok penting dan dibutuhkan, serta aman dan menyenangkan. Lingkungan belajar diupayakan optimal, baik secara fisik maupun emosional.

Kami mempercayai bahwa dalam proses pendidikan, keseluruhan kepribadian yang menyangkut intelektual, fisik, dan emosi sangat penting untuk dieksplorasi. Dan kami meyakini hanya dengan harga diri dan percaya diri yang tinggi, potensi anak didik yang kadangkala tak terkirakan itu dapat terus tumbuh dan berkembang. Yang pasti bagi kami, pendidikan dan belajar adalah proyek sepanjang masa yang harus dilakukan secara menyenangkan dan penuh keceriaan.

Sejarah singkat SD Islam Roushon Fikr Jombang

⁶ Observasi ke SD Islam Roushon Fikr pada tanggal 9 desember 2021

⁷ Dikutip dari website sekolah pada tanggal 17 desember 2021

Makna Sekolah Dasar Islam Roushon Fikr. Kata “*Roushon Fiker*” diambil dari idiom yang dikonstruksikan oleh sosiolog besar sekaligus arsitek revolusi Islam Iran, Dr. Ali Syariati, sebagai respon atas erosi moral yang dialami cendekiawan, ilmuwan, dan birokrat muslim akibat benturan paham hedonisme dan sekularisme. Kedua paham tersebut telah membuat cendekiawan terkebir integritasnya, tercerabut idealisasinya, dan terkoyak moralitas agamanya. Pendeknya, antara kata dan perbuatan tidaklah satu. Dan, Roushon Fikr, disini adalah gugatan terhadap sikap alienasi tersebut. Roushon Fikr adalah konsep ideal akan sosok cendekiawan yang mampu menterjemahkan pikiran-pikiran cerdas sekaligus membentengi dirinya dalam kancah pergumulan ideologi.

Secara maknawi, Roushon Fikr, artinya pemikir (cendekiawan) yang tercerahkan. Cendekiawan yang tidak saja dapat berpikir secara jernih terhadap realistik empirik, namun juga mampu merespon situasi dan mengatasi persoalan secara sistemik dan aplikatif. Cendekiawan yang tidak hanya mampu berkata, tapi juga cekatan dalam bertindak. Cendekiawan yang secara jujur berani menilai yang benar adalah benar, dan yang batil adalah batil. Sementara, “Tercerahkan”, berarti secara bijak bersedia mengakomodasi berbagi ide, gagasan, ataupun prinsip-prinsip dasar ilmu pengetahuan, aliran filsafat, atau ideologi manapun dengan tetap berpegang teguh pada keesaan Allah sebagai *al-urwah al-wutsqa*- tali yang kokoh, dan tidak mengkompromikan kekuasaan Allah dengan kekuatan manapun.⁸

Visi, Misi dan Tujuan SD Islam Roushon Fikr Jombang

VISI

Menjadikan sekolah berwawasan global yang mampu beradaptasi dan berkompetisi dan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai moral serta membentuk generasi yang cerdas, intelektual, kreatif, inovatif, mandiri, inspiratif, nasionalis, dan berakhlakul karimah.

MISI

1. Mewujudkan peserta didik yang menguasai ilmu pengetahuan, informasi dan teknologi
2. Mewujudkan peserta didik yang terampil dalam mengembangkan potensi diri
3. Mewujudkan peserta didik yang mampu menciptakan dan menemukan ide baru
4. Mewujudkan kemandirian peserta didik yang sesuai dengan perkembangan karakteristik siswa
5. Mewujudkan peserta didik yang memiliki peserta didik leadership dan entrepreneurship
6. Mewujudkan suasana belajar yang kondusif, aman, nyaman dan menyenangkan
7. Mewujudkan karakter peserta didik yang berakhlakul karimah
8. Menumbuhkan minat, bakat, dan potensi peserta didik untuk meraih prestasi pada tingkat nasional sampai internasional
9. Menanamkan nilai-nilai budi perkerti melalui pembiasaan karakter yang baik dan keteladanan pendidik
10. Meningkatkan kualitas dan kesejahteraan sumberdaya manusia pendidik dan tenaga kependidikan
11. Menghasilkan kualitas kinerja tata kelola, akun tabilitas dan pendidikan
12. Menjadikan SD Islam Roushon Fikr sebagai sekolah model dalam pengembangan IpTEK dan IMTAK bagi lembaga lain
13. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan profesional pendidik, tenaga kependidikan sesuai perkembangan dunia pendidikan.

⁸ Hasil Wawancara dengan ibu Dina Ratna Damayanti S.Pd.I selaku kepala sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang, rabu 20 juli 2022 jam 10.25

TUJUAN

1. Diperolehnya prestasi akademik dan non akademik yang optimal oleh peserta didik SD Islam Roushon Fikr
2. Terciptanya kehidupan religius dilingkungan SD Islam Roushon Fikr yang diperlihatkan dengan perilaku jujur, mandiri, santun, ukhuwah, dan bebas.

Sarana prasarana SD Islam Roushon Fikr Jombang

SD Islam Roushon Fikr Jombang memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pelayanan pendidikan. Keberadaan sarana prasarana SD Islam Roushon Fikr Jombang sangat mendukung untuk proses pembelajaran siswa. Berikut adalah sarana prasarana SD Islam Roushon Fikr antara lain: Ruang Kelas = 24

Ruang Perpustakaan = 1

Ruang Laboratorium = 2

Ruang Pimpinan = 1

Ruang Guru = 1

Ruang Ibadah = 1

Ruang UKS = 1

Ruang TU= 1

Ruang Bangunan = 3

Kurikulum SD Islam Roushon Fikr Joimbang

SD Islam Roushon Fikr memakai Kurikulum Nasional (K-13) yang diberi nama *KURIKULUM KREATIF, INOVATIF, DAN BERKARAKTER*. Melalui kurikulum ini peserta didik akan terlejitkan potensi dan kompetensinya, karena kurikulum ini berisi program-program kreatif, inovatif, dan berkarakter yang mencakup tiga pilar kompetensi dasar peserta didik baik akademik, keislaman, dan apresiasi berkarakter.⁹

Struktur organisasi SD Islam Roushon Fikr Joimbang

Komponen lain yang sangat penting dalam sebuah instansi adalah sumber daya manusia sebagai motor penggerak jalannya berbagai kegiatan instansi. Sistem manajerial yang baik tanpa dukungan sumber daya yang memadai tak akan dapat berfungsi secara optimal.

Struktur Organisasi SD Islam Roushon Fikr Jombang

Kepala Sekolah	= Dina Ratna Damayanti, S.Pd.l
Waka 1 Bidang Akademik	= Dwi Ratna Dewi, S.Si
Wakil Bidang Akademik	= Nurvita Widiyanti, S.Si
Waka ll Bidang Keislaman	= Langgeng Arif Budi Setiawan, S.Pd.l
Wakil Bidang Keislaman	= Nur Fadhilah, S.Pd
Waka lll Bidang Kesiswaan	= Umi Maisaroh, S.Pd.l
Wakil Bidang Kesiswaan	= Sri Rahayu, S.Pd
Waka IV Bidang Layanan Anak Khusus	= Jembarwati, S.Pd
Wakil bidang Layanan Anak Khusus	= Endah Kurnia Robbi, S.Pd
Wak V Bidang Personalia	= Hikmatun Ni'mah, S.Pd.l
Humas	= Arif Satriyo Utomo, S.Pd. ¹⁰

⁹ Hasil Dokumentasi di SD Islam Roushon Fikr Jombang, rabu 20 juli 2022 jam 10.32

¹⁰ Hasil Dokumentasi di SD Islam Roushon Fikr Jombang, rabu 20 juli 2022 jam 10.32

Paparan Data

Penelitian ini ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena dari sudut perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak wawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, serta persepsinya.

Paparan data disini merupakan uraian yang disajikan untuk mengetahui karakteristik data pokok yang berkaitan dengan penelitian yang berjudul "*strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SD Islam Roushon Fikr Jombang*" yang dilakukan penelitian dengan topik yang sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang dilakukan dan diamati dalam proses penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berikut ini merupakan paparan data yang sesuai dengan indikator yang mengupas tentang setrategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Latar belakang penerapan strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SD Islam Roushon Fikr.

1. Latar belakang strategi kepemimpinan kepala sekolah

Sebelum menjabat sebagai kepala sekolah Bu Dina merupakan guru Al Qur'an guru PAI dan wali kelas setelah itu diberi amanah untuk menjabat sebagai kepala sekolah baru SD Islam Roushon Fikr.

Sesudah menjabat sebagai kepala sekolah fungsi manajerial tidak hanya satu kelas tapi satu sekolah kemudian semua guru juga harus memiliki pengetahuan karna kalau di sekolah roushon fikr tidak hanya guru dan siswanya saja tapi bagaimana kita harus menjaga kualitasnya anak-anak kita, jadi guru sama karyawan senantiasa harus kita pantau kualitas manajerialnya dan kalau bagus bisa kita tingkatkan kompetensi beliau baik secara pedagogik dengan cara kita damping dan melakukan bimbingan secara spiritual.

2. Penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Sebelum adanya penerapan/proses yang sudah disusun secara matang dan terperinci, tentu adanya sebuah perencanaan yang lebih dulu sudah dilakukan untuk menjalankan penerapan/proses tersebut mengenai setrategi kepala sekolah. Seperti planning, organizing, actuating dan controlling, dan aspek aspek lain.

1) Planning (perencanaan)

Planning merupakan susunan langkah-langkah secara sistematis dan teratur demi mencapai tujuan organisasi ataupun untuk memecahkan masalah tertentu. Selain itu perencanaan (planning) juga diartikan sebagai upaya pemanfaatan dari sumberdaya yang ada dan tersedia dan tetap memperhatikan segala aspek serta keterbatasan untuk dapat mencapai tujuan secara efisien dan juga efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Dina Ratna Damayanti mengenai perencanaan strategi kepemimpinan kepala sekolah sebagai berikut:

"Berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai misi yang sudah ditentukan diawal supaya wali murid bisa merasa puas dengan apa yang sudah diberikan oleh pihak sekolah kepada peserta didik, dan selalu mengutamakan kepentingan peserta didik dengan menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh peserta didik seperti sarana prasaranan yang memadai sehingga peserta didik bisa nyaman ketika berada dilingkungan sekolah".¹¹

2) Organizing (organisasi)

¹¹ Hasil Wawancara dengan ibu Dina Ratna Damayanti S.Pd.I selaku kepala sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang, rabu 20 juli 2022 jam 10.40

Organizing merupakan sebuah kegiatan pemberian tugas-tugas untuk peserta didik yang terlibat didalam kegiatan organisasi, dapat disimpulkan bahwa kegiatan tersebut merupakan proses keseluruhan didalam menyeleksi kompetensi serta mengalokasikan saran prasarana untuk menunjang tugas peserta didik dalam organisasi. Suatu organisasi juga penting masuk dalam setrategi kepala sekolah ungkap Bu Dina Ratna Damayanti , karena:

"Mengenalkan siswa dengan dunia luar sekolah seperti melakukan kunjungan ke pabrik atau juga bisa dengan sekolah dialam bebas (outbound), atau Peserta didik bisa diajak kunjungan luar sekolah contoh ke pabrek tahu, pabrek tempe, teh sosro, pembuatan gabah, pizza buts, pabrik sosis dan masih banyak lagi yang bertujuan untuk menumbuhkan jiwa interpretatur peserta didik semenjak usia dini guna untuk mendapatkan pengalaman atau untuk menambah wawasan, dengan kunjungan itu perserta didik akan mengetahui bagaimana cara pengaplikasiaanya."¹²

3) Actuating (pelaksanaan)

Fungsi dari perencanaan disini nantinya untuk mengukur persentase kepala sekolah dalam menjalankan tugasnya, apakah sudah dilakukan secara efektif atau belum.

Dalam wawancara bersama kepala sekolah Bu Dina Ratna Damayanti mengaatakan:

"Saya sebagai kepala sekolah bertanggungjawab, di sini pelanggan kami adalah siswa, jelas kami fasilitasi anak-anak, baik itu dalam baknya mendapat pengajaran melalui peningkatan kinerja guru-guru dalam pengajaran sehingga dapat memuaskan peserta didik, kemudian kita juga fasilitasi ekstrakurikuler sesuai dengan minat dan bakat siswa dan menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh peserta didik".¹³

4) Controlling (pengawasan)

Setelah melakukan melaksanakan, kemudian tahapan selanjutnya yaitu melakukan proses pengawasan, karena pelaksanaan strategi kepemimpinan kepala sekolah tentunya sangat memerlukan pengawasan untuk menunjang keberhasilan, guna untuk mengetahui pelaksanaan program sudah sesuai batasan yang ditentukan atau belum.

Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah mengatakan bahwa:

"Setelah adanya program-program yang telah direncanakan dan telah dilaksanakan, maka untuk mengetahui apakah program tersebut telah berjalan sesuai dengan tujuan, maka saya (kepala sekolah) dengan para ustadzah mengadakan pengawasan dan evaluasi terhadap anak-anak mengenai kegiatan yang sudah dibentuk. Dan mengadakan musyawarah dengan para ustdzah guna untuk mendapatkan hasil tentang program yang sudah direncanakan, kemudian para ustadzah diperkenankan memberikan masukan atau saran tentang problem yang dialami selama menjalankan program tersebut".¹⁴

Implikasi penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Aspek Kualitas Layanan

¹² Hasil Wawancara dengan ibu Dina Ratna Damayanti S.Pd.I selaku kepala sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang, rabu 20 juli 2022 jam 10.40

¹³ Hasil Wawancara dengan ibu Dina Ratna Damayanti S.Pd.I selaku kepala sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang, rabu 20 juli 2022 jam 10.40

¹⁴ Hasil Wawancara dengan ibu Dina Ratna Damayanti S.Pd.I selaku kepala sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang, rabu 20 juli 2022 jam 10.40

Aspek kualitas layanan ini bertujuan untuk seseorang mengetahui bagaimana respon yang diberikan pihak sekolah kepada peserta didik. Menurut bapak TIYONO selaku walimurid dari Kaila Putri Kusuma Wardani kelas 5 Mandiri, mengatakan bahwa:

"Selama ini layanan yang diberikan pihak sekolah SD Islam Roushon Fikr kepada wali murid maupun peserta didik sudah bagus, mulai dari kondisi ruangan yang memadai, masjid, perpustakaan, kantin, dan sarana prasarana yang mendukung peserta didik untuk lebih kreatif dalam kegiatan belajar mengajar".¹⁵

2. Aspek Biaya

Aspek biaya merupakan pengeluaran wajib yang sudah ditentukan pihak sekolah SD Islam Roushon Fikr saat walimurid mendaftarkan peserta didik ke sekolah. Menurut Bu Ratna selaku waka akademik menjelaskan bahwa:

"Sebelum walimurid mendaftarkan putra putrinya ke sekolah terlebih dahulu diberi penjelasan terkait pembiayaan tersebut dengan jelas dan rinci, sehingga walimurid mengetahui pembayaran dengan nominal tersebut memperoleh fasilitas apa saja, dan alhamdulillah selama ini walimurid yang memutuskan tetap menyekolahkan putra putrinya disekolah kami sudah mengetahui hal tersebut dan merespon dengan sangat baik".¹⁶

3. Aspek kenyamanan

Aspek kenyamanan merupakan rasa senang, keamanan dan puas atas pelayanan yang diberikan pihak sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang kepada peserta didik. Bapak TIYONO mengatakan bahwa:

"Keamanan di sekolah SD Islam Roushon Fikr sangat bagus dan sangat baik dan kebersihan selalu terjaga terbukti saat mengantar sekolah sampah tidak ada yang berserakan serta taman sekolah juga tertata sangat rapih sehingga siswa merasa bahagia saat berada ditaman sekolah".¹⁷

PENUTUP

Setelah penulis melakukan penelitian tentang strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SD Islam Roushon Fikr Jombang berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Keberadaan kepala sekolah SD Islam Roushon Fikr Jombang berperan positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kepala sekolah melakukan tugas dan fungsinya dengan sangat baik dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.
3. Kepala sekolah berupaya sebaik mungkin dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada di sekolah (tenaga pendidik dan kependidikan) melalui pelatihan dan pembimbingan, serta mengelola dana sekolah dengan sangat bijak untuk kebutuhan KBM setiap hari.
4. Kepala sekolah menjalin hubungan kekeluargaan dengan wali murid, dengan sangat baik dengan cara mengadakan pertemuan wali murid untuk menginformasikan perkembangan peserta didik, dan mengajukan sarau atau keritik tentang pelayanan sekolah.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak TIYONO selaku walimurid dari Kaila Putri Kusuma wardani kelas 5 Mandiri, rabu 10 agustus 2022 jam 10.00

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bu Dwi Ratna dewi, S.Si selaku waka akademik SD Islam Roushon Fikr Jombang, minggu 24 juli 2022 jam 09.25 Via Whatsapp

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak TIYONO selaku walimurid dari Kaila Putri Kusuma wardani kelas 5 Mandiri, rabu 10 agustus 2022 jam 10.20

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Prianto. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Sekolah*. Volume 9. Nomor 3. 2011
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Asmani , Jamal Ma'ruf. (2009). *Manajemen Pengelolaan dan Kepemimpinan Pendidikan Profesional*. Jogjakarta : DIVA Press
- Asmani, Jamal Ma'ruf. (2012). *Tips Aplikasi Manajemen Sekolah*. Jogjakarta : DIVA Press Bumi Aksara
- Danim, Sudarwan & Suparno. (2009). *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional Kekepalasekolahan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Diana Rahmawati. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. Volume 9. Nomor 1. 2012
- Engkoswara & Aan Komariah. (2012). *Administrasi pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka utama
- Herabudin. (2009). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Indra Aditia Suhaji. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandana Wangi Semarang*. Volume 1. Nomor 1. 2012
- Jacka, J. Mike & Paulette J. Keller. (2010). *Business Process Mapping: Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo
- Lazaruth, Soewadji. (1984). *Kepala Sekolah dan Tanggung Jawabnya*. Yogyakarta : KANISIUS
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Mulyasa. E. (2003). *Manajemen Berbasis sekolah*. Bandung : PT Remaja