

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pendidikan Islam dewasa ini menjadi lebih diperhatikan dan diminati oleh masyarakat, meskipun seringkali dibanding-bandingkan dengan lembaga pendidikan umum. Bahkan terdapat pula *mindset* yang beranggapan bahwa lulusan dari madrasah kurang mampu bersaing dengan mereka yang lulusan dari lembaga umum. Anggapan ini muncul karena sebagian besar lembaga pendidikan yang ada kurang menjanjikan masa depan dan kurang responsif terhadap tuntutan zaman. Namun seiring perkembangannya, banyak lembaga pendidikan Islam sekarang ini tidak hanya terfokus pada pelajaran agama saja, namun juga memberikan wadah bagi peserta didik dalam mengembangkan potensi yang dimiliki. Pertimbangan krisis karakter dizaman globalisasi saat ini, menjadikan masyarakat lebih meminati dan mempercayakan anaknya ke lembaga-lembaga pendidikan Islam. Paling tidak ada tiga hal yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam memilih lembaga pendidikan, yaitu nilai (agama), status sosial, dan cita-cita.<sup>1</sup>

Masyarakat yang terpelajar tentunya lebih selektif dalam memilih lembaga pendidikan bagi anak-anaknya dengan mempertimbangkan prospektifnya. Masyarakat akan memilih lembaga yang ideal yaitu lembaga yang mampu mencetak generasi spiritual, berakhlak, dan juga mampu mengembangkan aspek intelektualnya. Isu yang berkembang dalam masyarakat

---

<sup>1</sup> Masykuri Bakri, *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Paradigma Islam*, (Surabaya: Visipress Media, 2010), v

itulah yang perlu menjadi perhatian bagi lembaga pendidikan Islam dengan senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan agar lembaganya semakin produktif dan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

Perlu diketahui bahwa lingkungan yang ada sesungguhnya selalu bergerak, berubah, dan membawa pengaruh yang sangat besar bagi lembaga pendidikan. Diketahui pula bahwa persaingan dalam dunia pendidikan sekarang ini semakin kompetitif, mereka berlomba-lomba untuk mencapai mutu yang terbaik, sehingga bagi lembaga yang biasa-biasa saja dan *stagnan* (menutup diri) kemungkinan besar akan terseleksi oleh alam. Hal ini telah nampak pada beberapa lembaga sekolah yang kian hari siswanya kian mengalami penurunan secara drastis, bahkan sekolah harus menggembor-gemborkan *iming-iming* gratis, untuk menarik minat siswa agar sekolah di lembaga tersebut.<sup>2</sup> Perubahan inilah yang seharusnya diantisipasi oleh lembaga pendidikan dengan mempersiapkan strategi yang berorientasi pada peningkatan mutu dan kinerja lembaganya, sehingga diharapkan sebuah lembaga mampu mempertahankan eksistensi dan mampu meningkatkan daya saingnya. Sumber daya manusia (SDM) berperan sebagai kunci keberhasilan untuk mencapai perubahan.<sup>3</sup>

Perubahan harus dilakukan bagi sebuah lembaga yang ingin mencapai kemajuan. Untuk itu, SDM perlu ditingkatkan pengetahuan dan keterampilannya secara terus-menerus guna meningkatkan kinerjanya. Kinerja pada dasarnya merupakan tolok ukur keberhasilan seseorang dalam melakukan

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan guru di salah satu lembaga pendidikan.

<sup>3</sup> Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), v

suatu pekerjaan atau dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dengan kata lain bahwa perubahan ke arah pendidikan yang lebih baik perlu diimbangi dengan perbaikan-perbaikan kinerja para pengelola lembaga pendidikan itu sendiri. Dinamika kelangsungan sebuah lembaga pendidikan akan senantiasa berkembang seiring dengan perubahan lingkungannya, baik internal maupun eksternal.<sup>4</sup>

Lingkungan internal pendidikan berkaitan dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan, keluasaan wawasan, kebiasaan kerja, perasaan, harapan, kebutuhan, filosofi, dan keyakinan diri. Sedangkan lingkungan eksternal menyangkut berbagai unsur yang berasal dari eksternal lembaga, misalnya: tuntutan masyarakat, isu-isu pendidikan, perkembangan teknologi, dan hubungan dengan lembaga atau instansi yang lain. Oleh karena itu dituntut kemampuan beradaptasi yang tinggi agar suatu lembaga pendidikan tidak tergilas oleh perubahan itu sendiri. Lembaga pendidikan yang bertekad untuk mengadakan perubahan, sudah seleyaknya mereka harus membuka diri dan wawasan dengan bekerja sama dengan lembaga lain yang lebih unggul. Lembaga yang bekerjasama untuk meningkatkan efisiensi keseluruhan dari proses-proses akan memiliki produktivitas dan daya saing yang lebih besar di dalam maupun luar negeri.<sup>5</sup>

Kerjasama ini bertujuan untuk menciptakan tantangan nasional yang terpadu demi perkembangan zaman yang terus-menerus berkesinambungan.

Pandangan baru yang seharusnya dipahami adalah bahwa kompetisi/persaingan

---

<sup>4</sup> Tjutju Yuniarsih dan Suwanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*, (Bandung.: Alfabeta, 2011), 63.

<sup>5</sup> Ibid.,

bukan merupakan alasan untuk tidak melakukan kerjasama. Dengan jiwa kompetisi, lembaga pendidikan akan senantiasa berupaya untuk mengembangkan diri ke arah yang jauh lebih baik. Begitu pula melalui kerjasama, sebuah lembaga pendidikan bahkan mampu memperkuat dirinya dalam meningkatkan daya saing dengan menerapkan secara efektif pelajaran-pelajaran yang telah dipelajari secara susah payah oleh lembaga-lembaga lain yang telah menghadapi situasi-situasi serupa atau masalah-masalah terkait.<sup>6</sup>

Kerjasama ini sebenarnya telah banyak dilakukan oleh lembaga pendidikan. Kerjasama yang demikian ini dalam istilah asingnya disebut *benchmarking*. *Benchmarking* merupakan sebuah kerjasama antar lembaga dengan melakukan observasi secara langsung. Strategi *benchmarking* ini pada mulanya digunakan dalam bidang bisnis untuk mengukur kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lain yang lebih maju. Walaupun *benchmarking* gencar dilakukan di kalangan dunia usaha (organisasi bisnis), tapi prinsip-prinsipnya dapat juga diberlakukan dalam organisasi non profit, dengan produk yang wujudnya berbeda. Pada dunia usaha berupa kualitas barang dan jasa yang unggul dan memuaskan pelanggan, sedangkan pada organisasi publik dan non profit seperti lembaga pendidikan misalnya adalah berupa pelayanan publik/jasa kepada masyarakat yang prima.<sup>7</sup>

Sehingga istilah *benchmarking* ini diadopsi ke dalam istilah manajemen, khususnya dapat diterapkan pada manajemen pendidikan untuk meningkatkan prestasi kerja lembaga pendidikan serta mencetak lulusan yang

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, 20

<sup>7</sup> Tjutju Yuniarsih dan Suwanto, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, 50

berkualitas. Kegiatan *benchmarking* ini dilakukan oleh sebuah lembaga pendidikan dengan berkunjung ke lembaga lain untuk proses belajar dan bertukar informasi, yang nantinya hasilnya akan dijadikan sebagai bekal untuk mengembangkan lembaganya sendiri. Strategi ini sangat efektif untuk merumuskan tujuan jangka panjang melalui perbaikan kinerja yang berkelanjutan.<sup>8</sup>

Menurut peneliti, sekolah yang telah berhasil menjalankan strategi *benchmarking* adalah SD Plus Rahmat Kota Kediri. Berdasarkan pra penelitian, lembaga tersebut telah menjadikan program *benchmarking* sebagai strategi untuk membuat patokan-patokan yang harus dicapai demi kemajuan lembaga. Selain itu SD Plus Rahmat juga telah mampu membuktikan eksistensinya untuk beberapa tahun terakhir dengan banyak menorehkan prestasi-prestasi yang cukup gemilang dan mampu melaksanakan program-program pembelajaran yang semakin berkualitas. Alasan peneliti memilih SD Plus Rahmat adalah karena menurut pengamatan peneliti, tingkat progresivitas dalam mengembangkan produktivitas (kinerja) sangat nampak di beberapa tahun belakangan ini. Sekolah ini adalah sekolah yang tengah berkembang. Hal ini terbukti dengan prestasi akademis dan non akademis yang telah dicapai di tingkat provinsi maupun nasional.<sup>9</sup>

Setidaknya sudah lebih dari 10 sekolah yang menjadi tempat SD Plus Rahmat Kota Kediri untuk melakukan *benchmarking*, diantaranya: untuk membangun di bidang manajemen sekolah, SD Plus Rahmat melakukan

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni (12 Desember 2020)

*benchmarking* ke SD Muhammadiyah Pucung Surabaya, SD Al-Hikmah Surabaya, SD Muhammadiyah Gresik, SD Al-Falah Sidoarjo, SD Al-Azhaar Tulungagung, dan MIN 1 Malang, serta SD Muhammadiyah Codong Catur Yogyakarta. Sedangkan *bencharking* dilakukan di SD IHF Jakarta untuk mempelajari pendidikan karakter, SD AL-Firdaus Solo untuk melihat dan meneliti tentang pendidikan inklusi, dan masih ada beberapa sekolah lainnya. Dalam hal ini SD Plus Rahmat telah membuktikan bahwa membangun sekolah dapat dilakukan melalui strategi *benchmarking* dengan telah ditorehkannya beberapa prestasi diantaranya sebagai grand finalis LBM (Lomba Budaya Mutu) tingkat nasional, dan menjuari Inobel (Inovasi Belajar) tingkat Kabupaten dan Kota Kediri baru-baru ini.

Program-program yang ditawarkan juga semakin beragam. Program-program yang ditawarkan di SD Plus Rahmat Kota Kediri adalah: kelas unggulan, kelas reguler, program ekstrakurikuler yang lebih dari 20 cabang, laboratorium, perpustakaan dan bangunan sudah tertata rapi dan megah, pelaksanaan system JIBAS (Jaringan Informasi Berbasis Sekolah). Menurut observasi dari peneliti, SD Plus Rahmat setiap tahunnya selalu memunculkan inovasi dan program baru melalui program silaturahmi ke lembaga pendidikan unggul dengan menerapkan ATM (Amati, Tiru dan Modifikasi) dengan kata lain melakukan *study benchmarking* di lembaga lain yang dianggap lebih unggul untuk mengembangkan lembaga menjadi lebih baik lagi.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni (12 Desember 2020)

Oleh karena itu, untuk menjawab semua persoalan tersebut, penulis ingin meneliti tentang “*Strategi Benchmarking dalam Meningkatkan Kinerja dalam Layanan di Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus di SD Plus Rahmat Kota Kediri)*”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitannya adalah:

1. Bagaimana pola-pola perencanaan strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan di SD Plus Rahmat Kota Kediri.
2. Bagaimana implementasi strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan di SD Plus Rahmat Kota Kediri.
3. Apa dampak perubahan terhadap kinerja dan layanan dari implementasi strategi *benchmarking* di SD Plus Rahmat Kota Kediri.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pola-pola perencanaan strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan di SD Plus Rahmat Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan di SD Plus Rahmat Kota Kediri.
3. Untuk melihat dampak perubahan kinerja dan layanan dari implementasi strategi *benchmarking* di SD Plus Rahmat Kota Kediri.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis
  - a. Hasil penelitian ini dapat dikembangkan ke penelitian selanjutnya

b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan membangun teori baru tentang strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan di lembaga pendidikan.

## 2. Kegunaan praktis

### a. Kegunaan untuk peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam hal strategi dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan di lembaga sekolah Islam melalui strategi *benchmarking*.

### b. Kegunaan untuk kepala sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam meningkatkan mutu lembaga, baik dari kinerja guru maupun kualitas pelayanan melalui strategi *benchmarking*.

### c. Kegunaan untuk guru

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menguatkan peran seorang guru dalam mewujudkan sekolah yang memiliki kinerja dan layanan yang baik melalui strategi *benchmarking*.

### d. Kegunaan untuk siswa

Penelitian ini diharapkan mampu mengenalkan dan meng-informasikan tentang strategi *benchmarking* yang diterapkan lembaga dalam membangun kinerja dan layanan yang baik bagi siswa.

## E. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan, ditemukan beberapa penelitian terdahulu diantaranya:

No	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Laela Fitriana (2016)	Strategi <i>Benchmarking</i> Dalam Meningkatkan Kinerja di Lembaga Pendidikan Islam (Studi Multi Kasus di MTsN Aryojeding dan SMP Al-Azhaar Tulungagung)	Dalam penelitiannya, ditemukan bahwa formulasi <i>benchmarking</i> dalam meningkatkan kinerja dilembaga pendidikan Islam dilakukan secara komperhensif melalui: 1) penyesuaian visi, misi, dan tujuan sekolah, 2) analisis lingkungan strategis, 3) menentukan topik <i>benchmarking</i> , 4) menentukan lembaga unggul tujuan <i>benchmarking</i> , dan 5) membentuk <i>benchmarking</i> . Pelaksanaan studi <i>benchmarking</i> di lembaga tujuan menggunakan metode wawancara/diskusi, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Data hasil studi <i>benchmarking</i> tersebut selanjutnya diadaptasi dan diseleksi dengan mempertimbangkan beberapa factor, diantaranya; kultur, kapasitas sumber daya manusia, dan budgeting dengan berpegang pada prinsip “tetap memelihara hal-hal yang lama yang baik dan mengambil hal-hal baru yang lebih baik”.	Penelitian Laela Fitriana lebih berfokus pada formulasi, dan proses penerapan hasil <i>benchmarking</i> di lembaga yang melakukan <i>benchmarking</i> tersebut. Dengan penelitian studi multi kasus di 2 lembaga pendidikan. Sedangkan pada penelitian yang akan saya lakukan lebih berfokus pada pola perencanaan sebelum <i>benchmarking</i> , implementasi dan dampak dari strategi <i>benchmarking</i> terhadap kinerja dan layanan. Dengan penelitian studi kasus.	Penelitian ini menggunakan metode yang sama, yakni kualitatif. Selain itu penelitian juga memiliki kesamaan dalam variabel penelitiannya, yaitu strategi <i>benchmarking</i> dan kinerja.
2.	Suluri (2019)	<i>Benchmarking</i> dalam Lembaga Pendidikan	Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pencapaian kinerja bisa dipelajari dan diamati melalui strategi <i>benchmarking</i> untuk kemajuan lembaga. <sup>11</sup>	Penelitian Sururi berfokus pada kemajuan lembaga melalui strategi <i>benchmarking</i>	Selain menggunakan metode penelitian yang sama, ruang lingkup yang

<sup>11</sup> Suluri, “*Benchmarking* Dalam Lembaga Pendidikan”, *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, Vol. 3, No.2 (2019), 87.

				secara umum. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan berfokus pada perencanaan dan implementasi <i>benchmarking</i> terhadap kinerja dan layanan.	dibahas sama yaitu strategi <i>benchmarking</i> . Teori implementasi <i>benchmarking</i> yang digunakan juga sama yaitu teori Goetsh dan Davis.
3.	Aswadi Lubis (2016)	Peningkatan Kinerja Melalui Strategi <i>Benchmarking</i>	Aswadi menemukan bahwa Strategi <i>benchmarking</i> dalam meningkatkan kinerja perusahaan/organisasi dilakukan secara komprehensif melalui: 1) penyesuaian visi, misi, dan tujuan, 2) analisis lingkungan strategis, 3) menentukan topic <i>benchmarking</i> , 4) menentukan perusahaan unggul tujuan <i>benchmarking</i> , dan 5) membentuk tim <i>benchmarking</i> . Pengendalian <i>benchmarking</i> dalam meningkatkan kinerja perusahaan/organsaisi dilakukan melalui komunikasi yang intens antara pimpinan, bawahan, dan seluruh <i>stakeholders</i> perusahaan dapat menjadikan penerapan strategi lebih efektif, karena mampu mendeteksi sedini mungkin berbagai kendala yang dihadapi para bawahan. Keterbukaan dan keluwesan seorang pimpinan juga menjadi azas yang sangat penting sebagai upaya perhatian pemimpin terhadap kebutuhan para bawahannya. Sehingga melalui bentuk	Penelitian Aswadi berfokus membahas teori-teori bagaimana strategi <i>benchmarking</i> dapat meningkatkan kinerja, penelitiannya bersifat kepustakaan yang padat dengan teori-teori. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan merupakan studi kasus yang akan meneliti secara langsung, untuk mengetahui bagaimana strategi <i>benchmarking</i> dalam meningkatkan kinerja dan layanan di lembaga pendidikan.	Penelitian Aswadi dan penelitian yang akan saya lakukan memiliki kesamaan variabel pada strategi <i>benchmarking</i> .

			pengendalian pemimpin yang <i>Intens</i> , terbuka, dan luwes ini terdapat hubungan yang saling menguntungkan antara pimpinan dan bawahan. <sup>12</sup>		
4.	Eke Wince dalam jurnal (2018)	<i>Benchmarking</i> dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan	Hasil penelitiannya menyatakan bahwa <i>Benchmarking</i> dapat diterapkan di sebuah perpustakaan sebagai wujud pengembangan perpustakaan secara dinamis dan berkelanjutan. <i>Benchmarking</i> yang dilakukan pada saat ini cenderung berkategori eksternal dan fungsional. Sebuah perpustakaan akan menerapkan <i>benchmarking</i> apabila sistem manajemennya menuju pada sistem <i>total quality manajemen</i> artinya bahwa pemberdayaan sumber daya yang dimiliki sebuah organisasi dilakukan secara maksimal, profesional dan proporsional. <sup>13</sup>	Penelitian Wince merupakan sebuah kajian teoritis mengenai konsep <i>benchmarking</i> dalam manajemen perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fungsi-fungsinya. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan merupakan sebuah kajian data yang diperoleh dari lapangan mengenai strategi <i>benchmarking</i> dalam meningkatkan kinerja dan layanan di lembaga pendidikan.	Penelitian Wince dan penelitian yang akan saya lakukan sama-sama membahas strategi <i>benchmarking</i> dalam sebuah manajemen.

<sup>12</sup> Aswadi Lubis, "Peningkatan Kinerja Melalui .,24.

<sup>13</sup> Eke Wince, "*Benchmarking* Dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan", *Tik Ilmeu*, Vol.2, No.1 (2018), 25.

5.	Michael Paulus dan Dreveic (2013)	Analisa Pengaruh Penggunaan <i>Benchmarking</i> Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara startegi <i>benchmarking</i> terhadap kinerja organisasi. Maka perusahaan yang menerapkan <i>benchmarking</i> akan meningkatkan kinerja organisasi. <sup>14</sup>	Penelitian Michael dan Dreveic menggunakan metode penelitian kuantitatif dan lokasi penelitian adalah perusahaan atau industri, sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan metode kualitatif dengan lokasi lembaga pendidikan.	Variabel <i>benchmarking</i> dan kinerja menjadi kesamaan dalam penelitian ini.
6.	Novira Arafah, Zakariyah, Rudolf Chrysoekanto (2020)	Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik Di MTs Pacet Mojokerto	Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan ada beberapa hal yang dilakukan dalam mencapai kualitas pelayanan dalam pendidikan islam seperti : (1) Unggul dalam berprestasi. (2) Sarana dan prasarana memadai. (3) Peran secara menyeluruh, baik siswa/guru. (4) Pembentukan karakter/moralitas Islam. Sedangkan kepuasan pelanggan/peserta didik dapat dilihat dari (1) Kerjasama, (2) Animo masyarakat, (3) komunikasi antara pihak sekolah dan orangtua, (4) Kenyamanan dan dikenal	Penelitian Novita Arafah menekankan pada pelayanan pendidikan Islam yang berfokus pada kepuasan peserta didik. Sedangkan pada penelitian yang akan saya lakukan tidak hanya kepuasan kepada siswa, namun juga kepuasan wali murid. Selain itu strategi	Metode penelitian yang digunakan sama, yakni penelitian kualitatif dan variabel pelayanan pendidikan Islam menjadi salah satu variabel yang akan saya teliti.

<sup>14</sup> Michael Paulus dan Devic, "Analisa Pengaruh Penggunaan *Benchmarking* Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan", *BUSINESS ACCOUNTING REVIEW*, VOL.1, NO.2, (2013), 48.

			masyarakat, (5) Sebagian dari harapan telah terpenuhi. <sup>15</sup>	<i>benchmarking</i> dalam meningkatkan kinerja menjadi fokus utama untuk memberikan kualitas pelayanan.	
--	--	--	--	---	--

Dari penelitian terdahulu yang peneliti temukan, terdapat penelitian yang membahas mengenai hubungan peningkatan kinerja dengan strategi *benchmarking*. Satu diantaranya membahas layanan terhadap kepuasan pelanggan. posisi penelitian yang akan diteliti ini adalah bagaimana strategi *benchmarking* dapat meningkatkan kinerja dan layanan di lembaga pendidikan Islam. Dimana hubungan itu belum dapat peneliti temukan dalam penelitian-penelitian terdahulu untuk mengungkapkan bagaimana pola perencanaan, implementasi dan dampak dari strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan di lembaga pendidikan Islam.

#### F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam memahami penelitian ini, maka peneliti akan memaparkan sistematika pembahasan yang terdiri dari tiga bagian penting, yaitu: bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir.

Bagian awal terdiri dari halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, daftar lampiran, pedoman

<sup>15</sup> Arafah Novira, Zakariyah, Rudolf Chrysoekamto, "Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik Di MTs Pacet Mojokerto", *Inovatif*, Vol. 6, No. 2 (September 2020), 14.

transliterasi, dan abstrak yang memuat seluruh isi tesis secara singkat dan padat.

Bagian isi terdiri dari enam bab dan masing-masing bab berisi sub-sub bab, dengan rincian sebagai berikut:

Bab I, yaitu pendahuluan yang berisi konteks penelitian yang memuat landasan-landasan dasar yang memunculkan permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan-permasalahan tersebut kemudian diuraikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan dalam fokus penelitian. Fokus penelitian kemudian dijelaskan pada tujuan penelitian sebagai arah dalam melakukan penelitian. Kegunaan penelitian merupakan kontribusi hasil penelitian baik secara teoritis maupun praktis. sistematika pembahasan sebagai sub-sub terakhir dalam bab I yang merupakan penjelasan berupa urutan-urutan yang dibahas dalam tesis ini.

Bab II, merupakan kajian teori yang memaparkan tentang informasi yang dapat mendukung informasi yang terkait dengan permasalahan yang ada dalam penelitian. Kajian teori ini meliputi informasi mengenai strategi *benchmarking*, kinerja sebuah lembaga pendidikan, layanan sebuah lembaga pendidikan, studi penelitian terdahulu, dan paradigm penelitian. Paradigm penelitian merupakan bagian akhir dari bab dua yang dapat dijadikan acuan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Bab III, metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV, paparan data dan temuan penelitian. Data yang diperoleh melalui pengamatan strategi *benchmarking* dalam meningkatkan kinerja dan layanan di SD Plus Rahmat Kota Kediri, wawancara mendalam, dan dokumentasi dipaparkan sesuai fokus penelitian setelah tahap analisis data.

Bab V, pembahasan hasil penelitian. Bab ini memuat temuan penelitian dari masing-masing kasus yang diintegrasikan dengan gagasan peneliti dan teori-teori dari bab dua (*grand theory*). Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat mengambil kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian.

Bab IV yaitu penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat uraian singkat fokus penelitian. Saran merupakan masukan bagi pihak terkait dengan penelitian tesis ini, dan implikasi hasil penelitian dengan dunia pendidikan.

Bagian terakhir berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan biodata peneliti. Daftar pustaka berisi referensi-referensi yang digunakan peneliti untuk menyelesaikan penelitian. Lampiran-lampiran memuat dokumen-dokumen yang mendukung penelitian ini, *time schedule* penulisan tesis, daftar pertanyaan untuk wawancara, dan daftar observasi. Biodata peneliti berisi biografi peneliti secara lengkap.