

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepemimpinan Transformasional

1. Definisi Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional menurut Nurtanio dapat diartikan sebagai model kepemimpinan yang memberikan kesempatan pada seluruh SDM yang ada di sekolah seperti guru, siswa, pegawai dan wali murid untuk mengaktualisasikan diri memberikan masukan dan lain sebagainya demi mewujudkan tujuan sekolah dengan berbasis pada sistem nilai (sikap dan perbuatan yang baik dan luhur). Intinya dalam kepemimpinan transformasional memiliki fokus pada pemberdayaan SDM yang ada di lembaga sekolah agar berpartisipasi untuk membangun dan mewujudkan tujuan lembaga dengan nilai yang luhur dan tidak ada paksaan dalam proses kontribusi tersebut.¹

Sebelum membahas lebih jauh apa makna dari kepemimpinan transformasional maka ada baiknya kita pahami terlebih dahulu tentang konsep kepemimpinan. Berdasar pada hadis Nabi Muhammad Saw yang dikutip oleh Toha Ma'sum mengartikan bahwa setiap pemimpin akan diminati pertanggung jawaban atas kepemimpinannya.² Apabila dikaitkan dengan organisasi pendidikan dengan kepala sekolah selaku leader wajib

¹ Abd. Haris, *Kepemimpinan Pendidikan* (Surabaya: Government of Indonesia and Islamic Development Bank, 2013), 114.

² Toha Ma'sum, "Persinggungan Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Visioner dan Kepemimpinan dan Situasional", *INTIZAM*, Vol. 2 No. 2 (2019), 86.

melaksanakan proses kepemimpinan yang baik demi terwujudnya kemashlahatan organisasi dan anggota dalam organisasi tersebut.

Pendapat lain berasal dari Wahab yang dikutip oleh Bernadetha mengungkapkan bahwasanya kepemimpinan merupakan kemampuan leader dalam anggota suatu organisasi agar mau bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Pendapat tersebut dikuatkan dengan adanya pendapat dari George yang juga dikutip oleh Wahab mengungkapkan bahwasanya kemampuan seseorang dalam mempengaruhi anggota serta memberikan motivasi terhadap anggota agar mau mengerjakan tugas demi tercapainya tujuan organisasi.³ Kedua pendapat ini senada dan dapat diambil inti dari proses kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi anggota dalam bekerja sama membangun kekompakan penting diperhatikan agar tujuan yang telah direncanakan dapat diwujudkan secara efektif dan efisien.

Proses kepemimpinan tidak akan terlepas dari mempengaruhi dan mengajak anggota dalam organisasi untuk saling bersinergi dan berpartisipasi dalam mewujudkan lembaga yang bermutu. Sedangkan model yang digunakan dalam proses memimpin tergantung pada kondisi lembaga yang dihadapi oleh pemimpin. Sebab setiap lembaga memiliki karakter dan kondisi yang beragam. Maka satu model belum tentu tepat digunakan di suatu lembaga apabila kondisi yang dihadapi tidak sesuai dengan model tersebut.

³ Bernadetha Nadeak, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Pendidikan di Era 4.0* (Jakarta: UKI Press, 2018), 53-54.

Sedangkan pemimpin sendiri merupakan seseorang yang menggunakan kompetensi, sikap dan kepribadian dalam mempengaruhi anggota untuk saling bekerja sama dalam suatu organisasi sehingga mencapai tujuan dalam organisasi tersebut. pemimpin yang melaksanakan proses mempengaruhi anggota dalam organisasi untuk saling bekerjasama menjalin kekompakan agar tercapainya tujuan organisasi dinamakan proses kepemimpinan. Proses kepemimpinan itu sendiri tidak langsung begitu saja muncul dalam dunia pendidikan. Melainkan kepemimpinan lahir dari proses penelitian yang detail sehingga kepemimpinan dapat digolongkan sebagai bagian dari administrasi yang tidak dapat dipisahkan.⁴ Sebab apabila ditelisik kembali tentang manajemen yang merupakan pengelolaan terhadap suatu lembaga, organisasi ataupun perusahaan memerlukan seorang manajer sebagai pemimpin yang bertanggung jawab mengelola organisasi yang dipimpinnya.

Setelah mengenal apa makna dari pemimpin serta kepemimpinan kini tiba saatnya untuk mengerti serta memahami lebih dalam apa makna dari kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional menurut Barnadetha yaitu membangun kerjasama antara pemimpin dengan seluruh anggota organisasi yang memiliki fokus pada pencapaian tujuan, visi dan misi dalam organisasi. Pengaruh yang diberikan pemimpin kepada anggota disertai dengan proses pemberian motivasi kepada anggota agar fokus pada tujuan organisasi dengan tidak

⁴ Ma'sum, "Persinggungan Kepemimpinan Transformasional., 87.

mengutamakan kepentingan pribadi di atas kepentingan kelompok. Apabila kepala sekolah mampu memberikan pengaruh kepada anggota untuk fokus pada kepentingan organisasi maka berpotensi pada keberhasilan pencapaian tujuan secara efektif dan efisien.

2. Komponen Kepemimpinan Transformasional

Menurut teori Bernard M. Bass menyampaikan bahwa dalam kepemimpinan transformasional seorang kepala sekolah harus menerapkan empat komponen sebagaimana di bawah ini:

- 1) Membuat visi yang terukur serta alasan mendasar yang digunakan sebagai tujuan suatu lembaga. Dalam proses menciptakan visi menurut Anthony Robbins menjelaskan terdapat empat langkah yaitu
a) Alasan pengembangan diri, kondisi organisasi dan guru. b) Visi yang telah dirumuskan harus dikuasai oleh kepala sekolah dalam menggerakkan guru untuk mencapai visi. c) Harus membuat visi yang jelas dan spesifik. d) Jangan bersikap perfeksionis.
- 2) Dalam menyampaikan atau menjelaskan visi harus mudah dipahami oleh guru. Sehingga guru dapat bekerja sama dalam mencapai visi yang telah dirumuskan oleh kepala sekolah.
- 3) Kepala sekolah sekolah harus memotivasi guru untuk mencapai visi yang telah dirumuskan. Sehingga antara kepala sekolah dan guru memiliki kerjasama yang kompak.
- 4) Kepala sekolah dan guru harus memiliki kreatifitas dan inovasi yang berbeda sebagai keunikan suatu lembaga.

- 5) Harus menanamkan budaya organisasi yang mampu bersaing serta berkembang pesat yang kemudian menciptakan guru yang produktif serta inovatif.⁵

3. Kriteria Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional dalam konsepnya Bass dan Riggio dalam Mualdin menjelaskan idealnya terdapat empat komponen sebagai ciri khas dari kepemimpinan transformasional itu sendiri. Berikut empat komponen tersebut beserta penjelasannya:

- 1) Pemimpin yang memiliki pengaruh positif dalam organisasi dapat mempengaruhi anggota sehingga timbul perasaan saling percaya antara pemimpin dengan anggota. Sudah barang tentu hal ini berdampak positif dalam proses mempengaruhi serta mengajak anggota untuk mewujudkan visi dan misi dalam organisasi. Terdapat inti pokok agar pemimpin memiliki pengaruh ideal yaitu seorang pemimpin yang tidak takut mengambil resiko untuk perubahan yang lebih baik, konsisten serta tidak sewenang-wenang kepada anggota yang dipimpinnya. Sehingga dapat disimpulkan dalam kepemimpinan transformasional seorang pemimpin dengan model kepemimpinan yang mengedepankan nilai-nilai moral dalam mempengaruhi anggota agar mampu meraih serta mewujudkan visi dan misi lembaga.

⁵ Shalahuddin, Karakteristik Kepemimpinan Transformasional, 52.

- 2) Proses meningkatkan motivasi agar memiliki semangat kerja yang inspiratif sehingga dapat memunculkan ide-ide baru yang inovatif demi mewujudkan visi dan misi lembaga serta membantu kelancaran peningkatan mutu lembaga. Proses memberikan motivasi inspiratif diharapkan anggota mampu memberikan kontribusi ide serta menunjukkan komitmen bersama akan visi dan misi dalam organisasi.
- 3) Anggota diizinkan untuk memberikan kontribusi berupa ide-ide inspiratif serta memberikan solusi dalam menghadapi setiap permasalahan. Sehingga masalah yang dihadapi oleh organisasi menjadi tanggung jawab bersama setiap anggota dalam organisasi tersebut. Sekalipun ide dari anggota beragam dan memiliki versi yang berbeda tetap mengedepankan musyawarah dengan mufakat sebagai akhir dari pemecahan suatu masalah.
- 4) Setiap individu dalam kepemimpinan transformasional dipandang sebagai manusia seutuhnya dan tidak hanya sebagai karyawan semata. Proses menilai kompetensi anggota dilihat dari segala aspek kemampuan dan kekurangan dari anggota tersebut. Apabila terdapat kelemahan dari anggota dalam menghadapi tugas yang diberikan maka solusi yang diwujudkan adalah dengan melaksanakan pelatihan kepada anggota tersebut sehingga memiliki pengalaman dan dapat diaplikasikan dalam mewujudkan kinerja

yang lebih baik dengan mengembangkan kompetensi dari anggota dan melatih kinerja anggota menjadi lebih baik lagi.⁶

B. Mutu Lembaga Pendidikan

1. Definisi Mutu Lembaga Pendidikan

Terdapat dua definisi mutu yang dikutip oleh peneliti agar dapat diselaraskan dengan kondisi lapangan penelitian seperti pengertian mutu oleh Armand V. Feigenbaum yang dikutip oleh Ilyasin bahwa mutu merupakan kepuasan mutlak pelanggan. Serta untuk memenuhi mutu harus meninggalkan kebiasaan yang buruk dan kesalahan dalam pelaksanaannya agar pendidikan dapat menciptakan output yang siap bersaing serta siap menghadapi perkembangan global yang demikian pesat. Pendapat kedua datang dari Kaoru Ishikawa yang mendefinisikan mutu adalah kepuasan pelanggan dalam organisasi.⁷

Pendapat tersebut di atas kemudian peneliti kombinasikan dengan teori yang disampaikan oleh *American Society For Quality Control* bahwa orientasi mutu adalah memberikan pelayanan penuh demi kepuasan pelanggan baik kebutuhan yang tersirat ataupun tersurat. Sedangkan dari Garvin yang dikutip Nasution dalam buku *Manajemen Mutu Pendidikan Ikhtiyar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Pendekatan Balanced Scorecard* yang menyebutkan bahwa mutu meliputi

⁶ Isnaini Mualdin, "Kepemimpinan Transformasional dalam Kajian Teoritik dan Empiris". *Working Paper*, Yogyakarta, 4 Oktober 2017.

⁷ Mukhammad Ilyasin, *Manajemen Mutu Pendidikan: Ikhtiyar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah Melalui Pendekatan Balanced Scorecard* (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2017), 64.

barang, jasa, SDM, dan lingkungan yang memenuhi harapan atau dapat pula melebihi harapan pelanggan.⁸

Dapat peneliti simpulkan bahwa dalam mutu lembaga pendidikan memiliki orientasi pada kepuasan pelanggan pada jasa yang diberikan seperti kecepatan pelayanan, kinerja dalam KBM, kualitas sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan pengembangan potensi yang dimiliki oleh siswa.

2. Macam-Macam Mutu Lembaga Pendidikan

Mutu lembaga pendidikan terdiri dari beberapa aspek di dalamnya sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu lembaga. Secara garis besar acuan mutu adalah *input*, *process*, *output* dan dampak. Aspek dalam *input* dinilai dari Sumber Daya Manusia baik dari pimpinan, peserta didik, dewan guru (pendidik) dan tenaga kependidikan. Selain itu dalam *input* memiliki sistem serta tata tertib organisasi yang jelas. Selanjutnya adalah *process* dengan fokus utama pada kegiatan pembelajaran yang diberikan kepada siswa sehingga siswa mampu memahami teori akademik ataupun non akademik dengan baik sehingga dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Keunggulan dari mutu pendidikan atau pendidikan yang berkualitas apabila alumni atau lulusan memiliki keahlian dari segi akademik atau non akademik yang diaplikasikan dalam kehidupan sehari-harinya. Apabila alumni dapat membuktikan prestasi akademik ataupun non akademik setelah lulus maka dampak yang diperoleh untuk lembaga

⁸ Mukhammad Ilyasin, *Manajemen Mutu Pendidikan...*, 64.

pendidikan adalah kepercayaan dari masyarakat dan wali murid sebagai konsumen pendidikan dalam mempercayakan pendidikan bagi putra dan putrinya pada lembaga yang terbukti kompeten dalam mendidik peserta didik.⁹

Mutu pendidikan fokus pada *input*, proses dan *output*. Mutu input dilihat dari aspek SDM yang meliputi pimpinan, pimpinan, dewan guru dan siswa. Kedua harus memenuhi standar input seperti tata tertib dan struktur organisasi. Ketiga adalah visi, misi dan tujuan lembaga harus jelas, sistematis, terukur dan dapat dijangkau oleh SDM dalam lembaga. Dalam aspek proses standar mutu yang harus dipenuhi adalah kemampuan yang mumpuni harus dimiliki oleh guru agar mampu mengembangkan potensi siswa melalui KBM sehingga teori yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Tidak hanya menambah pemahaman siswa semata namun juga untuk mengupgrade kemampuan baik dari soft skill ataupun hard skill. Inti dari proses ini adalah memberikan pemahaman pada siswa kemudian diapahami oleh siswa dan dikembangkan oleh siswa sendiri setelah ajaran yang diberikan oleh gurunya. Sehingga dalam kondisi nyata apabila siswa memahami betul pelajaran yang disampaikan maka dapat dikembangkan dalam potensi akademik. Namun jika di luar akademik seperti adanya ekstrakurikuler yang membantu siswa mengekspresikan

⁹ Mukhammad Ilyasin, *Manajemen Mutu Pendidikan...*, 63-65.

diri kemudian dapat dikembangkan menjadi potensi non akademik berupa kreativitas siswa.¹⁰

Ketika *input* yang diterima baik dan proses yang diberikan oleh lembaga pun juga baik maka *output* yang dihasilkan juga akan baik. Namun sebaliknya apabila *input* baik namun proses yang diberikan tidak begitu baik maka hasil yang dikeluarkan pun juga tidak maksimal. Proses yang dijalani tergantung pada komitmen kedua belah pihak yaitu siswa guru. Ketika guru sudah memberikan dedikasi terbaiknya dalam mengajar maka setelah itu tugas siswa agar mampu menguasai ilmu yang diberikan melalui belajarnya di rumah.

Kemudian dari segi output yang harus dipenuhi dalam standar mutu adalah komitmen yang sungguh-sungguh dalam proses belajar ataupun ketika mengikuti ekstrakurikuler sehingga hasil yang dikeluarkan dapat bersaing dalam tingkat apapun yang dikehendaki.

3. Standar Nasional Pendidikan

Pendidikan di Indonesia telah ditetapkan standarnya oleh Pemerintah (Menteri Pendidikan). Standar mutu dari pemerintah adalah sebagai berikut:

- a. Standar isi
- b. Standar proses
- c. Standar kompetensi lulusan
- d. Standar pendidik dan tenaga kependidikan

¹⁰ Mukhammad Ilyasin, *Manajemen Mutu Pendidikan...*, 67.

- e. Standar sarana dan prasarana
- f. Standar pengelolaan
- g. Standar pembiayaan
- h. Standar penilaian pendidikan.¹¹

Standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah di atas sebagai langkah untuk memenuhi kebutuhan *output* yang diharapkan oleh masyarakat dan Bangsa Indonesia. Sebab dalam mengejar dan agar mampu bersaing di tingkat Internasional dalam bidang akademik diperlukan generasi penerus yang kompeten.

Dalam penelitian ini peneliti fokus pada standar mutu sarana dan prasarana serta standar pendidik, standar kompetensi lulusan dan tenaga kependidikan yang bertujuan untuk melihat komitmen serta hasil yang dirasakan oleh wali murid.

4. Indikator Pengembangan Mutu Lembaga Pendidikan

Lembaga pendidikan dapat mendiskusikan secara mandiri agar kualitas lembaga dapat berkembang menjadi lebih baik lagi. Berikut indikator pengembangan mutu lembaga pendidikan antara lain:

- 1) Pengembangan struktur kurikulum yang dapat menunjang proses belajar siswa yang meliputi program, tugas dan pengembangan fungsional, kegiatan pengembangan kompetensi siswa, serta integrasi program di dalam atau diantara area

¹¹ <https://www.silabus.web.id/8-standar-nasional-pendidikan/amp/&ved=2ah>, diakses pada tanggal 26 Mei 2021.

- 2) Proses monitoring eksternal lembaga seperti contoh supervisor (pengawas) pada tingkat kecamatan
- 3) Mengevaluasi SDM yang ada di lembaga seperti dewan guru, staf dan siswa. segala aspek yang berhubungan dengan SDM dan keperluannya dievaluasi dengan baik dan sistematis agar mendapatkan progress secara signifikan
- 4) Pengembangan SDM di sekolah yang meliputi guru dan siswa dengan tujuan adanya proses peningkatan prestasi baik dari siswa ataupun guru yang professional
- 5) Kebijakan dan suasana kerja di sekolah juga ikut mendukung proses kemajuan lembaga. Melalui kinerja yang optimal dalam penentuan kebijakan juga perlu melihat kondisi yang dihadapi oleh lembaga yang dipimpin. Sebagai seorang pemimpin harus mampu mengidentifikasi apa saja yang dibutuhkan dan sesuai dengan kondisi lembaga sehingga proses kemajuan lembaga dapat terealisasikan dengan baik.
- 6) Sumber daya di sekolah yang meliputi sarana dan prasarana, guru dan siswa yang wajib diperhatikan dan diwujudkan berbagai macam kebutuhan dengan tujuan menunjang keberhasilan lembaga dalam meningkatkan mutu atau kualitas lembaga.

- 7) Sistem manajemen dengan birokrasi yang mudah diakses oleh konsumen pendidikan sehingga merasakan kualitas pelayanan dan sistem lembaga yang baik dan bertanggung jawab.¹²

Berdasar pada indikator mutu yang dapat dikembangkan di lingkungan sekolah maka dapat diambil inti dari tujuh poin di atas bahwasanya setiap komponen dalam lembaga dapat dikembangkan kualitasnya agar menjadi lembaga yang lebih baik lagi agar mampu memberikan layanan terbaik serta memenuhi kebutuhan konsumen pendidikan itu sendiri. Sedangkan peneliti memilih dua mutu lembaga pendidikan yang dikaji seperti halnya komponen SDM (Sumber Daya Manusia) dan mutu sarana prasarana di SD Plus Al Hikmah Purwoasri Kediri dengan penjelasan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya.

C. Kepercayaan Wali Murid

Peran orang tua dalam mendukung pendidikan anak memiliki kedudukan yang utama. Sebab orang tua lebih banyak berinteraksi dengan anak dibandingkan dengan guru di sekolah. Maka dalam penelitian ini dibahas tentang kepercayaan wali murid terhadap lembaga khususnya di SD Plus Al Hikmah Purwoasri dan poin penting apa saja yang mendukung kepercayaan wali murid terhadap lembaga.

1. Definisi Konsumen Pendidikan

Pembahasan terkait kepercayaan wali murid yang *notabene* nya merupakan konsumen pendidikan maka penting kiranya mengetahui latar

¹² Abdul Hadi, "Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan", *Jurnal Idarah*, Vol. II No. 2 (2018), 274-275.

belakang dari konsumen pendidikan itu sendiri. Sebetulnya perilaku konsumen diadopsi dari manajemen industri pemasaran yang di dalamnya membahas tentang konsumen sebagai orang yang membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Berdasarkan pada kutipan Dwiastuti dkk menurut Gerald Zaldman dan Melanie Wallendorf menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan perilaku konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh produsen pelayanan jasa atau barang berdasar pada pengalaman menggunakan produk atau jasa tersebut. Pendapat tersebut didukung oleh pendapat lain yang juga dikutip oleh Dwiastuti dkk berasal dari Loudon dan Albert yang menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan kegiatan dalam menjalankan aktivitas penggunaan jasa dan produk serta memberikan respon atau evaluasi atas penggunaan produk atau jasa tersebut.¹³

Maka inti dari perilaku konsumen merupakan proses mendapatkan produk barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen melalui pengalaman proses kehidupan sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Pada hal ini konsumen dapat melakukan evaluasi terhadap barang atau jasa yang dibutuhkan sehingga apabila terdapat kekurangan pihak penyedia jasa atau barang dapat menjalankan proses perbaikan dengan tujuan meningkatkan kualitas dan kepercayaan dari konsumen yang bersangkutan.

¹³Rini Dwiastuti dkk, *Ilmu Perilaku Konsumen* (Malang: UB Press, 2012), 3.

2. Promosi Lembaga Pendidikan

Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang terdapat banyak komponen yang saling melengkapi guna mencapai tujuan dari lembaga pendidikan. Jelas langkah yang harus ditempuh agar lembaga pendidikan dapat meningkatkan kepercayaan dari wali murid selaku konsumen pendidikan perlu adanya promosi. Terdapat tujuh langkah atau inti dari promosi lembaga pendidikan sebagai berikut:

- 1) Produk dan jasa yang diberikan haruslah sesuai dengan kebutuhan konsumen pendidikan. Terdapat lima poin dalam memberikan kualitas produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu a) manfaat yang diperoleh dari produk dan jasa yang diberikan, b) produk dan jasa yang memiliki keterampilan khusus, c) SDM, administrasi dan proses yang tepat harus dipenuhi sehingga memberikan gambaran yang jelas pada wali murid akan tujuan dari lembaga pendidikan, d) keunikan dari lulusan atau keluaran yang dihasilkan misalnya saja sekolah A memiliki keunikan untuk mengantarkan peserta didik kompeten dalam mengaji, menghafal Al Quran, komputer, kecakapan Bahasa Inggris dan Arab atau lain-lain yang menjadi standar keunikan dari masing-masing lembaga, e) lulusan yang dihasilkan diakui oleh masyarakat akan kompetensi yang dimiliki.
- 2) Biaya yang ditawarkan oleh lembaga pendidikan juga mempengaruhi minat wali murid untuk mempercayakan

pendidikan putra atau putrinya di lembaga tertentu. Apabila produk dan jasa yang diberikan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan maka wali murid tidak akan segan memenuhi standar biaya tersebut.

- 3) Lingkungan sekolah yang nyaman dan kondusif untuk belajar siswa juga sebagai bahan pertimbangan wali murid. Sebab jika tempat yang digunakan tidak terawat atau banyak siswa yang tidak disiplin maka citra dari lembaga juga akan berkurang.
- 4) Promosi yang dilakukan lembaga seperti strategi atau penyampaian informasi juga akan diperhatikan oleh wali murid. Komitmen dalam promosi sebagai langkah untuk mendapat kepercayaan wali murid. Maka dari itu penting kiranya dalam kegiatan promosi mengadakan agenda yang unik serta menunjukkan bahwa lembaga serius dalam mengembangkan potensi siswa.
- 5) Kepala sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan berperan penting dalam memberikan pelayanan di lembaga. Pelayanan yang cepat tanggap cenderung diminati oleh wali murid.
- 6) Kualitas sarana dan prasarana yang baik kemudian dipadukan dengan pelayanan yang baik memberikan nilai lebih dari suatu lembaga.
- 7) Kurikulum yang merupakan proses pembelajaran serta yang menentukan keberhasilan pembelajaran selama menimba ilmu di

sekolah melalui kegiatan evaluasi akhir semester atau akhir tahun.¹⁴

Tujuh poin di atas sebagai tolak ukur lembaga untuk menyediakan layanan dan barang yang sesuai dengan minat masyarakat. Apabila menerapkan kepemimpinan Transformasional maka patut kiranya bersikap terbuka akan kritik dan saran, dinamis akan perubahan yang dihadapi dan memiliki kesiapan yang cukup untuk menghadapi tantangan di masa depan.

3. Jasa Pendidikan

Kerap kali kita mendengarkan bahwa istilah jasa merupakan sesuatu yang tidak tampak namun dapat dirasakan dampaknya oleh wali murid dan siswa. Siswa yang berinteraksi lebih sering dengan guru dan lingkungannya dapat berbagi dengan orang tua akan kondisi tempat belajar putra dan putrinya. Apabila siswa merasa nyaman dengan tempatnya belajar maka perasaan puas dari wali murid juga dapat terpenuhi. Terdapat ciri umum jasa pendidikan sebagai berikut:

- a) Tidak terlihat namun dapat dirasakan oleh wali murid. Maka jasa dapat ditingkatkan dengan memvisualisasikan jasa agar dapat terlihat oleh wali murid, manfaat yang diperoleh dari pendidikan seperti lulusan yang kompeten, membangun nama atau citra lembaga, menggunakan nama seseorang yang telah diakui kompetensinya di masyarakat.

¹⁴ M. Munir, "Manajemen Pemasaran Pendidikan dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik", *INTIZAM*, Vol. 1 No. 2 (2018), 83-85.

- b) Tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa seperti kepala sekolah, guru, dan staf.
- c) Bersifat dinamis sehingga diperlukan variasi dalam membina SDM, rekrutmen SDM yang berkualitas, standar kerja yang baik, terbuka akan kritik dan saran dari wali murid, terakhir adalah mudah sekali hilang apabila tidak dibiasakan. Maka dalam memberikan pelayanan diperlukan komitmen yang kuat sehingga hal baik yang telah dibangun tidak mudah hilang begitu saja.¹⁵

4. Kepuasan Wali Murid

Dalam mengukur kepuasan wali murid dapat dilakukan dengan langkah seperti pada pasal 42 bab VII tentang Standar Sarana dan Prasarana Pendidikan berisi tentang:

- 1) Setiap lembaga wajib memiliki sarana dan peralatan yang dapat menunjang pembelajaran siswa seperti buku, media belajar, dan sumber belajar lainnya.
- 2) Lahan sekolah wajib ada, ruang kelas, ruang kepala sekolah, ruang guru, ruang tata usaha, perpustakaan, laboratorium, tempat ibadah, tempat bermain dan ruang lainnya yang mendukung pengembangan potensi siswa.¹⁶

Selain adanya standar sarpras yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagaimana tertulis di atas terdapat pula pelayanan yang

¹⁵ M. Munir, "Manajemen Pemasaran Pendidikan dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik",. 86.

¹⁶ Ibid., 86-87.

cepat serta dapat diandalkan merupakan salah satu faktor tercapainya kepuasan wali murid. Lembaga pendidikan yang memberikan jaminan meliputi pengetahuan, kompetensi dan kesponan pada peserta didik. Serta staf dan pendidik yang dapat dipercaya, kompeten dalam bidangnya serta mampu memberikan pelayanan dan bersikap kompak atau saling membantu. Sebab seorang pendidik harus memiliki kualifikasi yang memenuhi standar akademik demi mewujudkan tujuan pendidikan Nasional.¹⁷

5. Kualitas dan Kuantitas Peserta Didik Baru dalam Meningkatkan Kepercayaan Wali Murid

Pengelolaan pemasaran sekolah merupakan komponen yang sistematis dan saling beriringan. Sebab apabila pemasaran tidak diiringi dengan manajemen yang baik dan sistematis maka dapat dipastikan tidak akan terkonsep dengan baik. Strategi pemasaran memerlukan konsep yang matang agar tujuan dari lembaga dapat dibaca serta dipahami oleh wali murid. Komitmen lembaga akan terlihat dari kegiatan pemasaran tersebut.¹⁸

Semakin wali murid memahami konsep dan tujuan lembaga sekolah semakin kuat pula keinginan wali murid untuk mempercayakan pendidikan putra dan putrinya di sekolah yang bersangkutan. Maka di sini penting sekali memahamkan guru dan staf akan pentingnya kerjasama yang

¹⁷ M. Munir, "Manajemen Pemasaran Pendidikan dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik", 87.

¹⁸ Ibid., 91.

mana kepala sekolah yang menjadi *role model* sehingga selaku panutan patut kiranya memberikan arahan serta masukan kepada guru untuk memberikan serta menunjukkan komitmen yang serius dari pelaksanaan promosi, komitmen lembaga serta kekuatan dalam memberikan pelayanan.

Sebab mayoritas wali murid akan memilih sekolah yang memiliki citra serta nama yang telah dipercaya oleh masyarakat dengan fokus utama adalah proses pendidikan yang memberikan dampak positif pada siswa untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Selain itu sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa pemberian layanan yang cepat, tanggap, serta tepat merupakan poin penting yang dipertimbangkan oleh wali murid.¹⁹

¹⁹ M. Munir, "Manajemen Pemasaran Pendidikan dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik", 91-92