



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**MANAJEMEN STRATEGI DALAM LAYANAN PENDIDIKAN DI SMPIT 01
DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN**

TESIS

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam (M. Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UIN SUSKA RIAU



SOFWATILLAH

NIM : 22090611980

**PROGRAM PASCASARJANA (PPs)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

1442 H/ 2021



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA RI
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
 Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Nama : SOFWATILLAH
 Nomor Induk Mahasiswa : 22090611980
 Gelar Akademik : M.Pd. (Magister Pendidikan)
 Judul : MANAJEMEN STRATEGI DALAM LAYANAN PENDIDIKAN
 DI SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN RIAU

Tim Penguji:

Prof. Dr. H. Ilyas Husti, MA.
 Penguji I/Ketua

Dr. Zamsiswaya, M.Ag.
 Penguji II/Sekretaris

Dr. Agustiar, M.Ag.
 Penguji III

Dr. Muhammad Fitriyadi, MA.
 Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan 18/06/2022

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karya ini adalah milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Tesis yang berjudul “*Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau*”, yang ditulis oleh **Sdr. Sofwatillah NIM 22090611980** Program Studi Manajemen Pendidikan Islam telah diuji dan diperbaiki sesuai dengan masukan dari Tim Penguji Tesis.

Pembimbing I

Dr. Zamsiswaya, M. Ag
NIP. 197001211997031003

.....
Tanggal: 24-06-2022

Pembimbing II

Dr. Alpizar, M. Si
NIP. 196406251992031004

.....
Tanggal: 24-06-2022

Megetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Agustiar, M. Ag
NIP. 197108051998031004

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Kami yang bertanda tangan di bawah ini, selaku pembimbing tesis dengan ini menyetujui bahwa tesis yang berjudul “**MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN DI SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN RIAU**” yang ditulis oleh:

Nama : Sofwatillah
NIM : 22090611980
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Untuk diajukan pada sidang Munaqasah Tesis pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.


Tanggal: 28 Mei 2022

Pembimbing I


Dr. Zamsiswaya, M. Ag
NIP. 197001211997031003

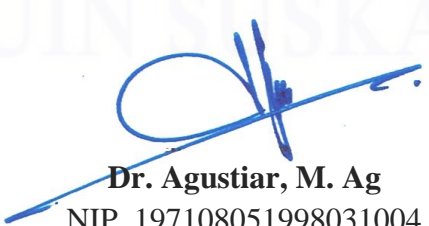
Tanggal: 28 Mei 2022

Pembimbing II


Dr. Alpizar, M. Si
NIP. 196406251992031004

Megetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Agustiar, M. Ag
NIP. 197108051998031004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. ALPIZAR, M. SI
 DOSEN PASCASARJANA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal: Tesis Saudara
SOFWATILLAH

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
 Uin Suska Riau
 di_
 Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama : Sofwatillah
 NIM : 22090611980
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : **MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN DI SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN RIAU**

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 28 Mei 2022
 Pembimbing/II

Dr. Alpizar, M. Si
 NIP. 196406251992031004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dr. ZAMSIWAYA, M. AG
 DOSEN PASCASARJANA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal: Tesis Saudara

SOFWATILLAH

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
 Uin Suska Riau
 di_
 Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap isi tesis saudara:

Nama : Sofwatillah
 NIM : 22090611980
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : **MANAJEMEN STRATEGI DALAM
 MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN DI
 SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN
 RIAU**

Maka dengan ini dapat disetujui dan diuji untuk diberikan penilaian dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 28 Mei 2022
 Pembimbing I

Dr. Zamsiswaya, M. Ag
 NIP. 197001211997031003



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SOFWATILLAH
NIM : 22090611980
Tempat/Tanggal Lahir : Serang, 04 Juli 1987
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis dengan judul “ Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau ” Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri . Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan (Tesis) ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian (tesis) ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya dengan perundang-undangan yang berlaku.

Batam, 20 Juni 2022



SOFWATILLAH
NIM : 22090612997

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



ABSTRAK

MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN DI SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN RIAU

Kata Layanan biasanya identik dengan Perusahaan, dengan menjamurnya Persaingan dalam Dunia Pendidikan maka layanan Pendidikan pun mutlak diperlukan. Lembaga pendidikan sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif dan inovatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan siswanya karena pada umumnya pendidikan adalah merupakan proses yang berkelanjutan. Setiap manajemen Lembaga pendidikan dituntut untuk memiliki strategi untuk meningkatkan Layanan pendidikan agar memenangkan kompetensi antar lembaga pendidikan serta untuk meningkatkan akselerasi peningkatan kualitas mutu lembaga pendidikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis study kasus. Penelitian ini dilaksanakan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemeriksa keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan Bahwa Strategi SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau dalam meningkatkan Layanan Pendidikan dengan strategi manajerial dan manajerial substansi. Ada dua cara menerapkan strategi manajerial yaitu secara internal dan eksternal. Ada dua cara dalam penerapan strategi dalam meningkatkan layanan Pendidikan. Secara internal meliputi: Kepemimpinan Berkiblat Pada Sistem, Tenaga pengajar mengutamakan *best process*, menyelaraskan ilmu dan pengalaman dalam Mengelola Pendidikan, Menempatkan tugas seseorang sesuai keahliannya, Rekrutmen tenaga Pendidik dan pegawai yang selektif, Peningkatan profesional kerja pegawai, Meningkatkan prestasi akademik dan non akademik dan Mengefektifkan Monitoring Evaluasi. Sedangkan secara eksternal meliputi : Promosi kepada Publik, Memperkuat *networking*, Komunikasi dan konsultasi dengan Lembaga pemerintahan, Akrab dengan Tokoh Agama, Kerjasama Lembaga Pendidikan, dan Menjalin hubungan dengan wali murid. Dan Praktik kurikulum Menggunakan kurikulum perpaduan dalam meningkatkan layanan Pendidikan, diantaranya: Kurikulum Pemerintah atau Standar Nasional, Kurikulum Islam Terpadu, Muatan Lokal dan kurikulum khas sekolah. Secara umum dapat disimpulkan bahwa strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT tersebut dengan Strategi internal, strategi Eksternal dan Praktik kurikulum dengan Perencanaan yang Maksimal, konsisten dan kompetensi.

Kata Kunci : Manajemen Strategi, SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, meningkatkan Layanan Pendidikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Strategic Management in Improving Educational Services at Islamic Integrated Junior High School 01 Darussalam Batam, Kepulauan Riau

Sofwatillah

NIM: 22090611980

ABSTRACT

The word “service” is usually synonymous with company, with the proliferation of competition in the educational world, education services are absolutely necessary. Educational institutions as educational service providers need to learn and have initiatives and innovations to improve student customer satisfaction because, in general, education is a continuous process. Every management of educational institutions is required to have a strategy to improve educational services in order to win the competence among educational institutions and to accelerate the improvement of the quality of educational institutions.

Qualitative approach was used in this research with the case study type. This research was administered at Islamic Integrated Junior High School 01 Darussalam Batam, Kepulauan Riau. Observation, interviews and documentation were the techniques of collecting data.

The triangulation of sources and methods was used to check the data validity. The technique of analyzing data was interactive analysis model consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The research findings indicated that the strategies of Islamic Integrated Junior High School 01 Darussalam Batam, Kepulauan Riau in improving educational services were by managerial strategies and managerial substances. There were two ways to implement managerial strategy—internally and externally. There were two events in the implementation of strategies in improving educational services. Internally: system-oriented leadership, teaching staff prioritizing the best process, aligning knowledge and experience in managing education, placing one's duties according to his expertise, being selective recruitment of educators and employees, professional improvement of employee work, improving academic and non-academic achievements, and making effective evaluation monitoring. Meanwhile, externally, it included: promoting to the public, strengthening networking, communicating and consulting with government institutions, being familiar with religious leaders, cooperating with educational institutions, establishing relationships with parents, and practicing curriculum by using the blended curriculum in improving educational services, such as: Government Curriculum or National Standards, Islamic Integrated Curriculum, Local Content, and school-specific curriculum. In general, it could be concluded that the strategies in improving educational services at the Islamic Integrated Junior High School were internal strategy, external strategy, and curriculum practice with maximum planning, consistency, and competence.

Keywords: Strategic Management, Islamic Integrated Junior High School 01 Darussalam Batam, Kepulauan Riau, Improving Educational Service



الإدارة الإستراتيجية لرفع جودة الخدمات التعليمية بالمدرسة المتوسطة دارالسلام رقم ١ في مدينة بتام بكفولاولان رياو

صفوة الله

الرقم الجامعي: ٢٢٠٩٠٦١١٩٨٠

الملخص

إن لفظ "الخدمة" مطابق بالشركة، ومع كثرة المؤسسات التعليمية فتؤدّي إلى المنافسة فيما بينها، فلا بد على كل واحدة منها زيادة الخدمات للمستخدمين ورفع جودتها. إن على المؤسسات التعليمية كخادمة للمتعلمين المبادرة والابتكار لرفع مستوى الجودة في خدمتهم، لتكون ناجحة في جذب انتباه المستخدمين فائزة في تلك المنافسة. يستخدم هذا البحث المنهج الكيفي مع نمط دراسة الحالة، حيث تمّ إجراءه في بالمدرسة المتوسطة دارالسلام رقم ١ في مدينة بتام بكفولاولان رياو. وكان أسلوب جمع البيانات هو الملاحظة، والمقابلة الشخصية، والتوثيق. ثم قامت الباحثة باختبار صدق البيانات بشكل مثلث من مصدر ومنهج، وتحليل البيانات بشكل تفاعلي، ابتداء من اختزال البيانات، ثم عرضها، وبعد ذلك استنتاج النتائج منها. وتشير نتائج البحث إلى أن الإستراتيجية التي قامت بها المدرسة المتوسطة دارالسلام رقم ١ في مدينة بتام بكفولاولان رياو لزيادة جودة خدماتها للمتعلمين هي الإستراتيجية الإدارية والإدارة الجوهريّة. حيث تمّت فعالية الإستراتيجية الإدارية بشكل داخلي وخارجي. وهناك طريقتان لزيادة جودة الخدمة، وهما: بشكل داخلي يشتمل على: القيادة تركز على النظام، والمعلمون يؤدّون أحسن الواجبات، حيث يجمعون بين العلم والخبرة في تدبير التعليم، وتوظيف الموظفين حسب مؤهلاتهم، اختيار المعلمين والموظفين، ورفع مؤهلات الموظفين، ورفع مستوهم العلمي وغير العلمي، مع زيادة المراقبة والتقويم. وأما بشكل خارجي فيشتمل على: نشر الإعلان في المجتمع، تقوية العلاقات، الاتصال والاسترشاد من جهة الحكومة، الاقتراب من علماء الدين، التعاون بالمؤسسات التعليمية الأخرى، وإيجاد العلاقة الطيبة بأولياء أمور الطلاب. وأما المناهج الدراسية المستخدمة فهي المناهج الدراسية المتكاملة، وهي: المناهج الدراسية الأساسية من قبل الحكومة، والمناهج الدراسية الإسلامية المتكاملة، والمناهج الدراسية المحلية، والمناهج الدراسية الخاصة بالمدرسة. وعلى سبيل عام إن الإستراتيجية لرفع جودة الخدمات التعليمية بالمدرسة المتوسطة دارالسلام رقم ١ في مدينة بتام بكفولاولان رياو تكون بإستراتيجية داخلية، وإستراتيجية خارجية، وتطبيق المناهج الدراسية مع التخطيط المتقن على سبيل الاستمرار وروح التنافس.

الكلمات الدليلية: الإدارة الإستراتيجية، بالمدرسة المتوسطة دارالسلام رقم ١ في مدينة بتام بكفولاولان رياو، رفع جودة الخدمات التعليمية

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini di dasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ي	Y	ع	'
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	Sh	ي	Y
ض	Dl		



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlomah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

- Vokal (a) panjang = \hat{A} misalnya قال menjadi qâla
 Vokal (i) panjang = \hat{i} misalnya قيل menjadi qîla
 Vokal (u) panjang = \hat{U} misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah fathah ditulis dengan “aw” dengan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

- Diftong (aw) = و misalinya قول menjadi qawlun
 Diftong (ay) = ي misalinya خير menjadi khayrun

C. Ta’ marbûthah (ة)

Ta’ marbuthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila Ta’ marbuthah tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya للمدرسة الرسالة menjadi *arisalat li al-madrasah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang berdiri dari susunan *mudlaf* dan *Mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في الله رحمة في menjadi *fi rahmatillah*.

D. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalalah

Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah Kata Sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak diawal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*), maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...

Masyâ’ Allâh kâna wa mâ lam yasya’ lam yakun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ

Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). (QS. An – Najm 39-40)

Kepada Allah Kita beribadah dan KepadaNya kita memohon Pertolongan. Segala puji dan Syukur hanya milik Allah. Sholawat dan Salam Kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan segenap orang yang berjuang bersamanya. Semoga Allah berikan syafa'at beliau atas ijin Allah SWT. *Amma ba'du.*

Atas ijin Allah Walhamdulillah laporan penulis ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan tesis ini berjudul: Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pendidikan Islam (M. Pd) dan juga dapat bermanfaat sebagai media sumber informasi dan pengetahuan.

Tesis ini dapat terselesaikan dengan lancar karena banyak pihak yang membantu dan memberikan kontribusi, dukungan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Terkhusus kepada Para Pahlawan kehidupan yakni kedua orang tua,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ayahanda Sayuti, Ibunda Mahwiyah, Ibunda Suhela dan Ayahanda Hamsari (Alm), yang tak henti-hentinya Mendoakan setiap waktu, serta yang terkhusus istriku Lilis Lisnawati, S.Pd, Buah hatiku Sumayyah Syahidah, Syauqi Muhammad Al Bantani dan Salamah Tsalisna yang menjadi pendukung dan penyemangat untuk menyelesaikan Penulisan tesis ini.

Dan Banyak pihak yang telah memberikan sumbangsih besar terhadap penulis hingga mampu mencapai titik ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M. Ag, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Ilyas Husti, MA, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberi izin dalam penelitian dan penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Agustiar, M. Ag, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan arahan terbaiknya sehingga penulis mampu keluar dari kemalasan saat menemui permasalahan dalam perkuliahan.
4. Bapak Dr. Zamsiswaya, M, Ag, selaku pembimbing I yang telah menyulam tesis ini menjadi untaian-untaian kata penuh makna, tanpa kerja keras beliau tesis ini tidak akan berarti apa-apa. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahan hidup yang tidak terhingga kepada beliau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Dr. Alpizar. M. Si, yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk mengoreksi, memberikan arahan dan bimbingan dalam pelaksanaan pembuatan tesis ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan keberkahan hidup yang tidak terhingga kepada beliau.
6. Bapak Dr. Drs. Muslim Afandi, M.Pd, Ibu Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M. Pd dan Ibu Elya Roza, M.Hum, Ph.D, yang sangat berkontribusi memberikan masukan, *wejangan*, dukungan dan mengarahkan selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dewan penguji yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan dalam penyempurnaan penulisan laporan tesis ini.
8. Segenap dosen Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, khususnya dosen yang mengajar mata kuliah, mudah-mudahan ilmu yang diajarkan kepada kami menjadi amal sholih dan diterima oleh Allah SWT. Semoga Allah memberikan kesehatan dan keberlimpahan rezeki dalam menjalani seluruh aktivitasnya.
9. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Pascasarjana Jurusan Manajemen Pendidikan Islam 2020, terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama perkuliahan. Semua tantangan yang kita lalui, semoga menjadi pelajaran berharga untuk menjadi manusia yang lebih dewasa.
10. Ibu Zunit Fatin, S.Pd. selaku kepala SMPIT 01 Darussalam Batam dan seluruh staff Manajemennya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan telah bersedia penulis ambil datanya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan lancar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Segenap informan dari SMPIT 01 Darussalam Batam yang telah bersedia penulis ambil datanya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan lancar.
12. Kepada Saudara kandungku : Hidayat mustahit, Darajatullah, Alqomah, Mu'tazilah, Aspandiar, Siti Mukarromah, Uswatun Toyyibah, Ikhlasul Amal dan Sinta Washitotul Hujjah yang telah memotivasi dan mendoakan setiap waktu. Semoga Allah SWT permudah urusan Dunia akherat mereka.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan Tesis ini. Semoga Allah memberikan kesehatan dan kelapangan rezeki.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini perlu diberikan masukan, supaya lebih maksimal dan sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wallahu A'lam Bi al-shawab

Batam, 22 Mei 2022
Penulis

SOFWATILLAH
NIM: 22090611980



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PENGESAHAN PERSETUJUAN,.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING,.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN,.....	vi
ABSTRAK,.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI,.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI,.....	xvii
DAFTAR TABEL,.....	xxi
DAFTAR GAMBAR,.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	17
1. Identifikasi masalah	17
2. Batasan Masalah	19

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	20
1. Tujuan Penelitian	20
2. Manfaat Penelitian	20
D. Sistematis Penulisan	22
BAB II KERANGKA TEORITIS	24
A. Kajian Teori	24
1. Manajemen Strategi	24
2. Karakteristik Manajemen Strategi	32
3. Dimensi – Dimensi Manajemen Strategi	33
4. Tujuan Manajemen Strategi	38
5. Manfaat Manajemen Strategi Pendidikan	39
6. Keunggulan Manajemen Strategi Bagi Lembaga	44
7. Perumusan Manajemen Strategi	47
8. Implementasi Manajemen Strategi	48
9. Evaluasi Manajemen Strategi	50
10. Manajemen Strategi Pada Lembaga Pendidikan	52
11. Manajemen Strategi dalam Pandangan Islam	60
B. Konsep Layanan Pendidikan	64
1. Pendekatan dalam Peningkatan Layanan Pendidikan	65
2. Bentuk Layanan dalam Lembaga Pendidikan	73
3. Manajemen Layanan Pendidikan Islam	78



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Penelitian Yang Relevan	87
D. Kerangka Pemikiran	91
BAB III METODE PENELITIAN	93
A. Jenis Penelitian	93
B. Tempat dan Waktu Penelitian	93
C. Jenis dan Sumber Data	94
D. Tehnik Pengumpulan Data	98
E. Tehnik Analisis Data	101
F. Triangulasi Data	104
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	106
H. Kehadiran Peneliti	107
BAB IV HASIL PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	109
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	109
1. Sejarah Singkat SMPIT 01 Darussalam Batam	110
2. Visi dan Misi SMPIT 01 Darussalam Batam	112
3. Tujuan Pendidikan SMPIT 01 Darussalam Batam	115
4. Identitas SMPIT 01 Darussalam Batam	116
5. Struktur Manajemen SMPIT 01 Darussalam Batam	118
6. Keadaan Tenaga Pendidik SMPIT 01 Darussalam Batam	127
7. Keadaan Peserta Didik SMPIT 01 Darussalam Batam	138
8. Sarana dan Prasarana	139
9. Ekstrakurikuler	144



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	146
1. Strategi Manajemen SMPIT 01 Darussalam Batam dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan	146
2. Strategi Layanan Pendidikan dalam menumbuhkan Kepercayaan...153	
a. Pondasi Dasar Peningkatan Layanan Pendidikan untuk menumbuhkan Kepercayaan di SMPIT 01 Darussalam Batam...154	
b. Strategi internal manajemen dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam	163
c. Strategi Eksternal dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam	179
3. Strategi Kurikulum dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam	188
BAB V PENUTUP : KESIMPULAN DAN SARAN	198
A. Kesimpulan	198
B. Saran	199
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diera teknologi yang serba instan diakses lewat bermacam media social ini ternyata Lembaga Pendidikan Islam turut memainkan peran yang dinamis dan positif dalam mempersiapkan Sarana Prasaran dan sumber daya manusia berkualitas bagi pembangunan bangsa. Oleh karena itu peranan lembaga pendidikan islam seperti SMPIT perlu ditingkatkan penguasaan pengetahuan dan kemampuan manajerial teamnya guna mencapai efektivitas dari lembaga tersebut. Sebagaimana konsep sekolah efektif menekankan pentingnya manajemen yang tangguh dalam mengelolah Sekolah atau yayasan termasuk Negeri dan Swasta, ia tetap berinovasi dalam layanan Pendidikan agar tetap bersaing dengan persaingan Positif dibidangnya masing – masing.

Sampai Tahun 90-an orang tua banyak memilih sekolah agama atau dengan istilah Sekolah atau pesantren tujuannya adalah untuk belajar ilmu agama lebih dominan dibanding pelajaran Umum, tapi saat ini menjamur sekolah – sekolah Swasta Terkhusus sekolah Islam yang orientasinya bukan hanya focus dikeagamaan, tetapi ia pun untuk ingin mencetak generasi islami yang intelek, dalam artian menguasai imtaq (iman dan taqwa) dan iptek (ilmu pengetahuan dan teknologi).

Kondisi tersebut menuntut Lembaga Pendidikan untuk lebih inovatif

dalam membuat program perencanaan pelayanan pendidikan yang berkualitas, terobosan terobosan Baru dalam Program Pendidikan. Dikarenakan sekolah tidak hanya berorientasi pada pembentukan *output* yang menonjol di bidang agama saja, namun juga maju di bidang ilmu pengetahuan umum, teknologi, seni, dan budaya. Dengan perubahan paradigma terkait program pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka secara otomatis budaya Sekolah pun berubah.¹ Untuk itu, Lembaga Pendidikan harus senantiasa siap memperbaiki rancangan dari Peningkatan Layanan Pendidikan Agar Daya Saing Tetap konsisten naik.

Pada Era ini juga menghantarkan setiap lembaga pendidikan untuk berani bersaing dan tanggap dalam setiap perubahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Kompleksitas kebutuhan dan mobilitas yang tinggi meningkatkan harapan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Ketidakmampuan lembaga pendidikan Islam dalam memenuhi ekspektasi masyarakat mengakibatkan kecenderungan penilaian negatif terhadap sekolah sebagai lembaga pendidikan Islam yang dikelola oleh Yayasan, sebagian besar memandang kualitasnya masih rendah. Sebagai konsekuensinya, Sekolah islam swasta dianggap sebagai sekolah pilihan kedua setelah tidak diterima di sekolah umum.

Penyebab permasalahan di atas, disebabkan manajemen strategi yang dijalankan sekolah belum banyak realitas-visioner, visi dan misi yang kurang

¹ Muhaimin, et. al., *Manajemen Pendidikan: Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2009), 68-70.



jelas, pengelola pada umumnya bersifat konvensional, sistem administrasi yang lemah, kondisi fisik dan non fisik yang kurang memadai, sumber daya pendukung (guru, karyawan, manajemen pengelola) terbatas kualitasnya dan sarana pendukung sistem informasi terbatas. Dampak dari permasalahan ini, seolah mengalami krisis peminat dan minimnya Pendaftar. Padahal Layanan dalam sebuah Pendidikan merupakan kunci sebuah kesuksesan dan dapat juga mempererat hubungan sesama termasuk hubungan sekolah dengan masyarakat.

Seiring dengan perubahan dan perkembangan zaman, Sekolah perlu melakukan upaya agar tidak terjadi kesenjangan dengan sekolah umum dengan membentuk satu sistem pendidikan yang efisien. Dimana dalam perkembangannya Sekolah membutuhkan visi dan misi yang jelas dan manajemen yang baik dalam meningkatkan Layanan Pendidikan dalam membangun jejaring, membangun kepercayaan wali murid dan masyarakat serta menanamkan nilai atau *image* positif kepada Publik. Hal yang mesti disiapkan dalam mempertahankan kepercayaan Publik adalah dengan meningkatkan Layanan sehingga tetap ada kepuasan dari masyarakat. Kunci dari ketertarikan Publik terhadap sebuah Lembaga Pendidikan atau sekolah terletak pada kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, tuntutan terhadap peningkatan kualitas Layanan Pendidikan adalah hal yang harus diupayakan. Adapun perwujudan dari peningkatan Layanan Pendidikan yang berkualitas dapat dilakukan melalui visi dan misi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang diprogramkan dan orientasi pelayanan²

Dalam implementasinya, manajemen sebuah lembaga harus memberikan dukungan dan komitmennya dalam memperhatikan apa yang dibutuhkan masyarakat. Karena dalam perkembangannya Sekolah perlu memadukan antara modal finansial dan modal sosial. Kedua modal tersebut membutuhkan sistem yang terbuka dari lembaga tersebut sehingga memudahkan dalam menjalin hubungan dengan lembaga di luar sekolah ataupun masyarakat.³ Senada dengan pendapat Coleman yang dikutip oleh Munjin, bahwa modal sosial merupakan sesuatu yang dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.⁴Manfaat yang didapat Sekolah adalah mendapat kepercayaan dari masyarakat. Dengan demikian peran manajemen dalam membangun kepercayaan mencakup lingkungan internal yang berkaitan dengan upaya menggerakkan dan memastikan seluruh sumber daya sekolah berkinerja tinggi, dan lingkup eksternal organisasi dalam upaya mencermati harapan masyarakat.⁵

Pendidikan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh sekolah sebagai institusi tempat masyarakat berharap tentang kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang. Pendidikan perlu perubahan dan

² Arisman, “Peran Kepemimpinan Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik”, Online Makalah Kepemimpinan, (Februari 2016),17 (diakses 24 April 2021).

³ Mar’atul Qolbiyah, “Strategi Kepala Sekolah dalam Membangun Citra Sekolah Swasta Menuju Sekolah Unggul Berkompetitif Di SMP Ar Rohmah Putri Malang”, Tesis, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018),1 (diakses 28 Desember 2020).

⁴ Munjin, *Social Capital: Trust Building As A Strategy Of Developing Madrasah*, (Yogyakarta: Istana Agency, Cetakan 1, 2019), 1.

⁵ Arisman, *Peran Kepemimpinan, ...*, (diakses 24 April 2021).



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

peningkatan yang dapat dilakukan melalui pengelolaan atau manajemen pendidikan di sekolah⁶. Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan perlu melakukan langkah - langkah strategis untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui layanan Pendidikan sesuai 8 Standar Pendidikan Nasional.

Untuk menjawab persoalan di atas, di Kota Batam ada lembaga pendidikan islam yang sangat respon terhadap era persaingan dan tanggap terhadap kebutuhan konsumennya yaitu SMPIT 01 Darussalam Batam terletak di kota Batam, salah satu kota teramai di kepulauan Riau indonesia. Secara kelembagaan, SMPIT 01 Darussalam merupakan sebuah organisasi dibawah Binaan Yayasan atau badan hukum yang memiliki tujuan dan bersifat sosial, keagamaan dan kemanusiaan. Dasar hukum pendirian yayasan diatur oleh undang-undang nomor 16 Tahun 2001 dan Undang-undang nomor 28 tahun 2004 tentang perubahan atas undang- undang nomor 16 tahun 2001 tentang yayasan. SMPIT 01 Darussalam Batam Berdiri pada tahun 2008, Surat SK dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengannomor surat kelembagaan : 1380/423/DD/X/2008 dan ijin operasional Sekolah : 565/421.3/DIKDAS /X/2009.

Hidup dalam iklim kompetisi seperti saat ini, sulit bagi suatu Lembaga untuk dapat hidup dengan baik, jika tidak memiliki kemampuan mengubah diri dengan cepat dan mampu berkembang seiring dengan berbagai tuntutan *skateholder*. Kondisi ini berlaku hampir pada setiap organisasi yang bersifat

⁶ Fatah, Nanang. *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017

profit maupun *non profit*⁷. Persaingan tersebut juga berlaku dalam dunia pendidikan, meskipun lembaga pendidikan tidak termasuk lembaga *profit*, namun pengelolaannya tidak bisa dilakukan secara tradisional akan tetapi membutuhkan kemampuan khusus sehingga *output* pendidikan dengan layanannya akan memiliki daya saing tinggi untuk dapat bersaing ditingkat global. Saat ini paradigma dalam memandang pendidikan mulai bergeser, yang awalnya pendidikan dipandang dan dikaji sebagai aspek sosial, sekarang orang melihat pendidikan sebagai *corporate*.⁸

Terdapat berbagai strategi dalam merumuskan bagaimana cara sekolah meningkatkan Layanannya sehingga membuat pelanggan tetap baik. Salah satu strategi yang cocok untuk menghadapi persaingan dalam lembaga pendidikan adalah strategi Peningkatan Layanan Pendidikan. Dengan persaingan yang saat ini tinggi, maka Lembaga Pendidikan mesti melakukan inovasi, meraih prestasi, serta mempertahankan budaya kohesi.

Banyaknya Yayasan Pendidikan atau instansi yang mendirikan sekolah dengan sistem *boarding school*, Full Day School, dan Sekolah IT (islam terpadu) terutama didalamnya terdapat Layanan dan kualitas yang unggul menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan sekolah sangatlah meningkat. Zaman sekarang ini terdapat banyak persaingan didalam lembaga pendidikan terutama dalam sekolah menengah atas sehingga setiap

⁷ Muhaimin. 2012. *Manajemen Pendidikan (Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah)*, cet.4 Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hlm: 23

⁸ Arifin, Zainal. 2011. *Penelitian Pendidikan (Metode Paradigma Baru)*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya: Alfabeta: PT Remaja Rosdakarya. Hlm: 20

lembaga pendidikan harus mampu mengikuti kompetisi dalam dunia pendidikan karena tak dapat dipungkiri bahwa dalam pendidikan di Indonesia ini memiliki persaingan yang sangat luar biasa dan Butuh Layanan Ekstra. Setiap lembaga pendidikan harus memiliki kompeten dalam Meningkatkan Layanan pendidikannya agar sumberdaya manusia dan mutu dalam lembaga itu bisa berkembang dan maju, maka dari itu setiap lembaga pendidikan membutuhkan manajemen strategi dalam Meningkatkan Layanan pendidikan agar sekolah mampu bertahan dan bertumbuh.

Layanan Pendidikan dalam sebuah Lembaga sangat diperlukan karena persaingan antar lembaga pendidikan semakin ketat, hal itu terlihat dari munculnya berbagai lembaga pendidikan yang selalu menawarkan keunggulannya masing-masing. Lembaga pendidikan sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu belajar dan memiliki inisiatif dan inovatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan siswanya karena pada umumnya pendidikan adalah merupakan proses yang berkelanjutan. Setiap lembaga pendidikan dituntut untuk memiliki strategi dalam Layanan pendidikan untuk memenangkan kompetensi antar lembaga pendidikan serta untuk meningkatkan akselerasi peningkatan kualitas mutu manajemen suatu lembaga pendidikan.⁹

Persaingan sekolah semakin hari semakin menjamur dan sangat banyak, sehingga sekolah di tuntut untuk mempunyai strategi dalam peningkatan Layanan yang baik dan menciptakan inovasi-inovasi guna untuk menarik

⁹ Minarti,Sri, 2011, Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri, Yogyakarta: AR-RUZZ Media.hlm : 370

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



konsumen, sehingga sekolah nantinya tidak akan terjadi gulung tikar dengan adanya daya saing yang begitu banyak. Sekolah harus berinisiatif dengan cara meningkatkan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan (wali murid dan siswa).

Layanan pendidikan itu sangat diperlukan dalam menentukan banyaknya jumlah siswa yang mendaftar disekolah. Layanan pendidikan, hampir mirip dengan Layanan Di lembaga ekonomi atau pemerintah yang bergerak dibidang jasa. Di sanalah diperlukan pemahaman tentang pengertian jasa itu sendiri¹⁰. Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa suatu produk sejauh ini. Pada dasarnya jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau kontruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan para konsumen¹¹. *Kotler amstrong* mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau kegiatan, tidak berwujud maupun tidak mengakibatkan kepemilikan. Produksinya, dapat atau tidak dapat dikaitkan pada satu produk fisik¹².

Jadi Meningkatkan Layanan pendidikan berarti kegiatan lembaga

¹⁰ Yudhi Munadhi. 2013. Media Pembelajaran (Sebuah Pendekatan Baru). Jakarta. Hlm : 69

¹¹ Lupiyoadi Rambat. 2006. Manajemen PemasaranJasa.Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat. Hlm : 5

¹² Kottler Amstrong, 1997, “Prinsip-Prinsip Pemasaran”, Erlangga, Jakarta.hlm : 83

pendidikan memberi layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara yang memuaskan. Pada saat penerimaan siswa baru tiap tahun muncul iklan-iklan dari perguruan tinggi swasta, sekolah pada surat kabar, radio, selebaran cetak, brosur dan spanduk di pinggir jalan dan dikampus. Semua ini bertujuan untuk menarik perhatian calon siswa peserta Didik.

Apabila kita melihat lembaga pendidikan dari kaca mata sebuah *corporate*, maka lembaga pendidikan ini adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Konsumen utamanya ialah para siswa, Masyarakat dan masih banyak konsumen yang lainnya. Apabila produsen tidak mampu memberikan Layanan dengan Baik, dalam hal ini jasa pendidikan disebabkan karena mutunya tidak disenangi oleh konsumen, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, layanan tidak memuaskan, maka produk jasa yang ditawarkan tidak akan laku. Akibatnya sekolah atau Lembaga Pendidikan akan mundur, peminta tidak ada, dan akhirnya ditutup.

Dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan seperti sekarang ini, kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu factor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan. Apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan yang tidak berkualitas, pelanggan jasa pendidikan akan segera pergi meninggalkan sekolah. Demikian pula, jika sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan dengan harga mahal, pelanggan jasa pendidikan akan berpindah ke

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



penyedia jasa pendidikan yang lebih murah, tetapi memiliki kualitas pendidikan yang sama. Apabila sekolah menghasilkan produk jasa pendidikan yang sama sekali tidak diinginkan pelanggan jasa pendidikan maka dalam waktu yang tidak terlalu lama sekolah akan gulung tikar. Hanya sekolah yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan jasa pendidikan yang dapat bertahan¹³.

Layanan Pendidikan di satuan sekolah dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan, sampai layanan berbagai fasilitas dan guru yang bermutu. Konsumen akan menuntut dan menggugat layanan yang kurang memuaskan, mereka akan memperhatikan, keadaan bangunan ruang belajar, atap yang bocor, bangunan yang membahayakan keselamatan siswa, retak-retak, bisa roboh sewaktu-waktu, kebersihan halaman, kebersihan kelas, tersedianya WC, kamar mandi yang bersih, keamanan sekitar, lampu penerangan. Kemudian tersedia berbagai fasilitas, papan tulis, kapur, spidol, dan fasilitas berupa teknologi pendidikan, serta guru yang di siplin, berwibawa, menguasai materi adalah tujuan hakiki dari marketing atau pemasaran dari lembaga pendidikan¹⁴.

Dilihat dari adanya persaingan antar sekolah maka diperlukan adanya Peningkatan manajemen strategi dalam Layanan pendidikan. Karena untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, sekolah membutuhkan dukungan Kepala sekolah, Pendidik dan Tendik yang

¹³ Lupiyoadi Rambat., (2001) "Manajemen Pemasaran Jasa", PT. Salemba Emban Patria, Jakarta. Hlm : 87

¹⁴ Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Kompetido Jakarta. Hlm : 56

berkualitas. manajemen sekolah harus mengembangkan kompetensi, kreativitas, mampu berperan sebagai agen perubahan sekolah, dan melihat fungsi SDM sebagai sumber keunggulan kompetitif sekolah. Manajemen sekolah harus mengarahkan Pendidik dan Tendik sekolah untuk mewujudkan sekolah yang baik dan berkualitas. Manajemen sekolah juga seharusnya memegang kendali dirinya sendiri dan menciptakan pasar jasa pendidikan di masa mendatang apabila sekolahnya telah tiba terlebih dahulu di masa mendatang. Manajemen sekolah juga harus meramu visi dan misinya, SDM-nya, serta strateginya bersaingnya untuk menciptakan sekolah berkelas dunia¹⁵.

Berdasarkan wawancara dan observasi awal yang penulis lakukan di SMPIT 01 Darussalam Batam, kehadiran Sekolah ini dilandasi semangat juang dari Pendahulu orang – orang telah berada di Yayasan Darussalam Batam Baik Guru – guru RA, SDIT maupun TPQ dan MDT Darussalam. Dalam pendiriannya dilakukan secara mandiri dan bersifat independen.

Pada tahun 2008 Yayasan Darussalam Batam ini resmi membuka SMPIT 01 Darussalam Batam atas dasar Dorongan orangtua/ Wali murid, karena mereka berharap bisa melanjutkan yang dari SDIT Darussalam Batam bisa melanjutkan dilembaga sekolah yang sama dengan sistem yang sama dan tujuan yang sama, hanya mungkin ada perbedaan Perencanaan dan strategi. Dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan *stakeholder*, dan regulasi yang berlaku. Regulasi utama dalam penyelenggaraan Sekolah adalah PP RI No 32

¹⁵ Barata. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta. Hlm : 86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas PP No 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan. Dalam PP tersebut tampak jelas bahwa penyelenggaraan sekolah atau madrasah sekurang-kurangnya harus meliputi 8 standar yang diterapkan PP tersebut.

Dalam perkembangannya, SMPIT 01 Darussalam Batam sebagai lembaga Pendidikan yang didirikan oleh Yayasan Darussalam Batam sejak tahun 2008. Sampai saat ini telah banyak memperoleh prestasi akademik maupun non akademik. Dan juga sudah diverifikasi dan mendapat nilai A pada penilaian akreditasi pada tahun 2016. Dengan prestasi ini, menunjukkan keseriusan manajemen dalam strategi meningkatkan Layanan Pendidikan supaya dapat membangun trust dengan masyarakat, Dengan demikian dapat menciptakan negosiasi antara harapan dan kenyataan yang diwujudkan melalui tindakan individu atau kelompok dalam kehidupansosial.

Usaha dalam meningkatkan Layanan Pendidikan tidak akan muncul secara tiba – tiba, butuh kajian lapangan yang mendalam, karena pergantian waktu yang sampai tahun ini Lembaga Pendidikan SMPIT 01 Darussalam sudah berjalan 14 tahun, yang sebelumnya hanya dilirik oleh alumni SDIT Darussalam saja. Lalu cara Untuk menarik perhatian public atau konsumen Pendidikan maka memerlukan strategi yang baik dalam mengelolanya melalui Layanan Pendidikan.

Dalam pengelolaannya, Lembaga SMPIT 01 Darussalam Batam yang bergerak pada bidang pendidikan, perlu mengelola komponen-komponen dasar

pendidikan secara efektif dan efisien. Ada tujuh komponen sekolah yang harus dikelola dengan baik yaitu kurikulum dan program pengajaran, tenaga kependidikan, kesiswaan, keuangan, sarana dan prasarana pendidikan, pengelolaan humas, serta manajemen Layanan khusus lembaga Pendidikan.¹⁶

Untuk mempercepat perkembangan dan mengefektifkan tugas kelembagaan. Strategi yang diterapkan SMPIT 01 Darussalam Batam adalah dengan cara merancang strategi Internal, strategi eksternal dan strategi praktik kurikulum. Dengan keunggulan khas SMPIT 01 Darussalam Batam yaitu Tahfidz Al Quran dan Prestasi Akademik¹⁷.

Dengan pengelolaan yang baik, telah membawa dampak positif pada animo atau respon masyarakat terhadap Sekolah yang dikelola oleh manajemen SMPIT 01 Darussalam Batam. Respon wali murid dan masyarakat yang baik terhadap sekolah dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah peserta didik dari tahun ke tahun dan meningkatnya jumlah lulusan setiap angkataannya. dengan adanya peningkatan tersebut sebuah keyakinan dari Sekolah bahwa masyarakat telah mempercayakan anaknya untuk menempuh belajarnya di SMPIT 01 Darussalam Batam. Sehingga melalui Peningkatan Layanan Pendidikan dan daya tingginya kepercayaan masyarakat yang akan memberikan pengaruh positif bagi pengembangan program-program sekolah lebih lanjut. Menurut hasil observasi ada 65,5% Lulusan SDIT Darussalam Batam Melanjutkan

¹⁶ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep Strategi, dan Implementasi*, Remaja Rosdakarya, cetakan keenambelas, November 2017 (Bandung: PT), hlm : 39.

¹⁷ Sumber wawancara kepala sekolah, Ibu Zunit Fatin, S.Pd. senin 11 April 2022, jam 10.00 s/d 12.00 dikantor kepala Sekolah SMPIT 01 Darussalam Batam.



sekolahnya ke SMPIT 01 Darussalam Batam. Sebanyak 23,2 % berasal dari Sekolah Swasta dan 11,3 % dari sekolah Dasar negeri. terlihat data PPDB setiap tahunnya.

SMPIT 01 Darussalam Batam mengalami *progress* yang signifikan pada setiap tahunnya baik dari aspek kuantitas dan kualitas. Dari aspek kuantitas, menurut data tahun pelajaran 2021/2022, jumlah peserta didik yang diterima di SMPIT 01 Darussalam Batam pada 5 tahun terakhir ini adalah ditahun 2017 – 2018 pendaftar berjumlah 121 calon Peserta didik dan yang diterima berjumlah 119 siswa siswi, ditahun 2018 – 2019 pendaftar berjumlah 142 calon Peserta didik dan yang diterima berjumlah 142 siswa siswi, ditahun 2019 – 2020 pendaftar berjumlah 146 calon Peserta didik dan yang diterima berjumlah 146 siswa siswi, ditahun 2020 – 2021 pendaftar berjumlah 142 calon Peserta didik dan yang diterima berjumlah 130 siswa siswi, dan ditahun 2021 – 2022 ini pendaftar berjumlah 173 calon Peserta didik dan yang diterima berjumlah 160 siswa siswi. Inipun karena keterbatasan Sarana prasaran atau bangunan yang disediakan oleh manajemen SMPIT 01 Darussalam Batam.

Hal lain yang menarik bagi peneliti untuk meneliti Di SMPIT Darussalam adalah layanan pendidikan yang baik dengan letak sekolah yang berdampingan dengan banyak sekolah – sekolah lain, Formal dan nonFormal, sekolah negri ataupun swasta, sekolah islam ataupun sekolah nonIslam, tenaga pendidik dan kependidikan yang cukup konsisten, SMPIT Darussalam dengan layanannya mampu terus eksis dan bisa menjadi Daya Tarik serta minat



masyarakat yang tinggi untuk menyekolahkan Putra Putrinya ke sekolah tersebut.

SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau adalah Sekolah Swasta yang masih bagian dari mitra pemerintah untuk memajukan pendidikan di Indonesia. Secara ringkas SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau adalah struktur organisasi atau lembaga yang berada dalam naungan Yayasan Sosial (Yayasan Darussalam Batam). Meskipun banyaknya subtansi atau sekolahan, dan munculnya sekolah-sekolah yang berbasis islam terutama di Batam, namun grafik pendaftaran siswa di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau terus meningkat setiap tahunnya. Meskipun Banyaknya persaingan antar sekolah yang ada di Batu Aji atau Sekitar SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, namun animo pendaftar di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau setiap tahunnya terus meningkat seperti yang disebutkan dipenjelasan di atas. Hal tersebut dikarekanakan meningkatnya Layanan yang terbaik di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau ini, dari Layanan yang baik yang diberikan oleh SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau bertujuan agar para konsumen semakin puas. Dengan itu SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau harus mempunyai manajemen strategi atau upaya-upaya yang digunakan dalam Meningkatkan Layanan pendidikan terhadap Publik, melalui Program yang sifatnya akademik atau non akademik serta sarana prasana yang disiapkan sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau ini berdiri atas Dasar adanya tujuan untuk mendidik siswa agar menguasai ilmu pengetahuan, mempunyai akhlak karimah, agar siswa mampu berjuang di jalan Allah kapan dan dimana saja, dan bisa diterima di jenjang sekolah selanjutnya saat sudah lulus. Dan Tujuan untuk meningkatkan mutu dan menghasilkan siswa yang cerdas, mandiri, dan agamis. Dilihat dari banyaknya lembaga pendidikan yang ada disekitar SMPIT tersebut, maka lembaga pendidikan SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau ini harus berkompeten dengan lembaga pendidikan lainnya, dengan cara meningkatkan Layanan Pendidikan yang baik.

berbagai upaya dan integritas dari Yayasan, manajemen dan pendidik, dan Dari animo pendaftar dan Peminat yang terus meningkat setiap tahunnya maka Sekolah mencoba memberikan program Layanan pendidikan yang Selalu membuat menarik para konsumen. Hasil dari Manajemen Strategi tersebut tidak terlepas dari banyak Prestasi anak didiknya diberbagai bidang baik akademik maupun non akademik sehingga selalu banyak minat masyarakat.

Berdasarkan uraian mengenai strategi dalam layanan Pendidikan yang telah dijelaskan di atas dan belum dilakukan penelitian oleh peneliti sebelumnya. Maka oleh karena itu penelitian yang akan dikaji dikembangkan tentang “MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN DI SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN RIAU”.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Permasalahan

1. Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat disusun beberapa identifikasi masalah yang merupakan cerminan dari semua persoalan yang terjadi pada Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam, sebagai berikut:

- a. Lembaga Pendidikan dituntut untuk lebih inovatif dalam membuat program perencanaan Layanan pendidikan yang berkualitas.
- b. Lembaga Pendidikan Harus memiliki Terobosan Baru dalam Program Pendidikan. Dikarenakan sekolah tidak hanya berorientasi pada pembentukan *output* yang menonjol di bidang agama saja, namun juga maju di bidang ilmu pengetahuan umum, teknologi, seni, dan budaya.
- c. Lembaga Pendidikan harus senantiasa siap memperbaiki rancangan dari Peningkatan Layanan Pendidikan Agar Daya Saing Tetap konsisten naik.
- d. Kompleksitas kebutuhan dan mobilitas yang tinggi serta harapan masyarakat terhadap lembaga Pendidikan maka Sekolah harus berani bersaing dan tanggap dalam setiap perubahan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks tersebut.
- e. Manajemen strategi yang dijalankan sekolah belum banyak realitas-visioner, visi dan misi yang kurang jelas, pengelolah pada umumnya

bersifat konvensional, sistem administrasi yang lemah, kondisi fisik dan non fisik yang kurang memadai, sumber daya pendukung (guru, karyawan, manajemen pengelola) terbatas kualitasnya dan sarana pendukung sistem informasi terbatas.

- f. Dampak dari permasalahan dalam manajemen strategi, sekolah mengalami krisis peminat dan minimnya Pendaftar.
- g. manajemen sebuah lembaga harus memberikan dukungan dan komitmennya dalam memperhatikan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- h. Bertambah menjamurnya Yayasan Pendidikan atau instansi yang mendirikan sekolah dengan sistem *boarding school*, Full Day School, dan Sekolah IT (islam terpadu) terutama didalamnya terdapat Layanan dan kualitas yang unggul menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan sekolah sangatlah meningkat.
- i. Layanan Pendidikan di satuan sekolah dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan, sampai layanan berbagai fasilitas dan guru yang bermutu.
- j. Komponen sekolah yang harus dikelola dengan baik yaitu kurikulum dan program pengajaran, tenaga kependidikan, kesiswaan, keuangan, sarana dan prasarana pendidikan, pengelolaan humas, serta manajemen Layanan khusus lembaga Pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



k. Untuk mempercepat perkembangan dan mengefektifkan tugas kelembagaan. Strategi yang diterapkan SMPIT 01 Darussalam Batam adalah dengan cara merancang strategi Internal, strategi eksternal dan strategi praktik kurikulum.

2. Batasan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya. Dalam penelitian ini peneliti mencoba membatasi permasalahan yang akan diteliti dan akan menjadi fokus penelitian. Hal disebabkan adanya ketidakmampuan pada diri penulis, baik menyangkut keluasan waktu maupun ketersediaan finansial. Hal tersebut juga bertujuan agar fokus penelitian lebih terlihat dan lebih mendetail. dengan strategi manajemen sekolah dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau meliputi : Perumusan strategi yang digunakan Lembaga Pendidikan SMPIT 01 Darussalam Batam dalam meningkatkan Layanan Pendidikan. Walaupun masih ada fokus penelitian yang lain untuk meneliti strategi manajemen sekolah dalam meningkatkan Layanan Pendidikan. Adapun objek penelitiannya adalah Pengelolah / Manajemen Lembaga Pendidikan SMPIT 01 Darussalam Batam dan beberapa dari Guru, wali murid dan siswa siswi SMPIT 01 Darussalam Batam.





3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini rumusan masalahnya adalah Mengetahui Strategi Manajemen dalam meningkatkan Layanan Pendidikan SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Manajemen strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritik maupun praktik.

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, utamanya ilmu Manajemen Pendidikan Islam yang berkaitan dengan salah satu fungsinya yaitu bergerak dibidang pelayanan kepada Peserta Didik, wali murid dan masyarakat. Selain itu sebagai bahan masukan bagi penelitian yang sejenis atau yang sifatnya lebih luas dimana hasil penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai data teoritik dan bukti empirik untuk kegiatan penelitian Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan berikutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Manfaat praktis

Selain praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembaca dalam memberikan masukan yang berharga bagi lembaga pendidikan yang bersangkutan dalam menyusun Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan. Sehingga manfaat praktis bagi yayasan, kepala Sekolah, komite Sekolah, guru dan peneliti yang lain :

a. Bagi Yayasan

Dapat dijadikan acuan untuk mempertahankan eksistensi lembaga pendidikan dan meningkatkan daya saing Sekolah dengan pihak luar melalui strateginya dalam membangun kepercayaan masyarakat.

b. Bagi Kepala Sekolah

Dapat dijadikan acuan Kepala SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau dalam rangka meningkatkan Layanan Pendidikan melalui program internal dan program eksternal.

c. Bagi Komite Sekolah

Masukan bagi komite Sekolah untuk terus berperan dan mendukung program-program lembaga pendidikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

d. Bagi guru

Dapat meningkatkan motivasi kerjasama dengan seluruh *stakeholder* Sekolah dalam meningkatkan Layanan Pendidikan.

e. Bagi Peneliti yang lain

Sebagai bahan tambahan wawasan dan rujukan bagi peneliti yang lain terkait dengan penelitian strategi nanajemen Sekolah dalam meningkatkan Layanan Pendidikan.

D. Sistematis Penulisan

Dengan mengacu kepada Buku Panduan Penulisan Tesis dan Disertasi UIN SUSKA 2021, maka Penulisan tesis ini terdiri atas 5 Bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang Pendahuluan, yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Permasalahan (1. Identifikasi masalah, 2. Batasan Masalah dan 3. Rumusan Masalah), Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II KERANGKA TEORISTI

Dalam bab ini diuraikan tentang Kerangka Teoritis yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian, Hipotesis dan Tinjauan Kepustakaan (Penelitian yang Relevan)

BAB III METODE PENELITIAN



Dalam bab ini diuraikan tentang Populasi dan Sample, Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil Penelitian dan Pembahasan berupa data yang diperoleh yang berkaitan dengan: Gambaran umum tentang SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, Hasil Penelitian dan Pembahasan Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

BAB V PENUTUP (Kesimpulan, dan saran).

Bab lima, adalah bab akhir yang berisi penutup. Pada bab ini akan ditemukan rangkuman semua hasil pembahasan analisis data yang telah dilakukan sebagai gambaran jelas tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini. Selain itu berdasarkan kesimpulan tersebut disajikan saran-saran tentang manajemen strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan yang mungkin dapat dipertimbangkan secara khusus oleh peneliti dan implikasi dari hasil yang diperoleh atas dasar temuan-temuan masalah pada SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau. Selanjutnya pada bagian akhir berisi daftar pustaka, lampiran- lampiran dan riwayat hidup.



BAB II KERANGKA TEORITIS

A. Kajian Teori

1. Manajemen Strategi

Pemahaman manajemen strategi dapat dilakukan dengan mengartikan unsur kata yang membentuknya, yaitu “manajemen” dan “strategi” yang masing-masing memiliki pengertian tersendiri, yang setelah dirangkaikan menjadi satu terminologi berubah dengan memiliki pengertian tersendiri pula.

istilah manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu pertama, manajemen sebagai proses, kedua, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, dan ketiga, manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu.¹⁸

Adapun kata *strategi* berasal dari bahasa Yunani *strategos* atau *strategeus*. *Strategos* berarti jendral, namun dalam Yunani kuno sering berarti perwira negara (*state officer*) dengan fungsi yang luas. Pendapat yang lain mendefinisikan sebagai kerangka kerja (*frame work*) teknik dan rencana yang bersifat spesifik atau khusus. Sedarmayanti mengartikan manajemen strategi adalah proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai

¹⁸ M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), hlm, 3





penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran dalam Lembaga, untuk mencapai tujuan.¹⁹

Didalam Al-Quran juga terdapat ayat-ayat yang membahas tentang manajemen strategi. Dalam surat al-Hasyr ayat 18 Allah SWT Berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan*”²⁰

Ayat tersebut menjelaskan bahwa perencanaan ini menjadi sangat penting karena berfungsi sebagai pengarah bagi kegiatan, target-target dan hasil-hasilnya dimasa depan sehingga apapun kegiatan yang dilakukan dengan berjalan tertib²¹

Menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja Lembaga dalam jangka panjang. Manajemen strategi meliputi pengamatan lingkungan, prumusan strategi (perencanaan strategis atau perencanaan jangka panjang), implementasi strategi, dan evaluasi serta pengendalian.

¹⁹ Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), hlm. 3 *Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm. 29-30.

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: Depag, 1997), hlm. 333

²¹ Mujamil Qomar, *Strategi Baru Pengelolaan Pendidikan Islam: Manajemen Pendidikan*

Manajemen strategi menekankan padapengamatan dan evaluasi peluang dan ancaman lingkungan dengan melihat kekuatan dan kelemahan suatu Lembaga.²²

Menurut Griffin, manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas termasuk (perencanaan, pengambilan keputusan, pengLembagaan, kepemimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya Lembaga (manusia, financial, fisik dan informasi) untuk mencapai tujuan Lembaga dengan cara efektif dan efisien. Griffin mengidentifikasi strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan Lembaga, tidak hanya sekedar mencapai, tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan Lembaga di lingkungan dimasa Lembaga tersebut menjalankan aktifitasnya. Manajemen strategi adalah proses manajemen yang komprehensif dan berkelanjutan yang ditujukan untuk memformulasikan dan menerapkan strategi yang efektif.²³

Sedangkan menurut Richard L Daft definisi manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang digunakan untuk merumuskan dan melaksanakan strategi yang memungkinkan kesesuaian sangat kompetitif antara perusahaan dan lingkungannya sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.²⁴

²² J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, terj. Julianto Agung S (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 4

²³ R.W. Griffin, *Manajemen* Edisi 7(Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 6.

²⁴ Stephen P. Robbins, Mary Coulter, *Manajemen Edisi Kedelapan* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), hlm. 5.

Definisi ini menunjukkan strategi merupakan sarana yang digunakan Lembaga untuk mencapai tujuan. Strategi adalah rencana yang disatukan sehingga mengikat semua bagian dalam Lembaga. Strategi bersifat menyeluruh meliputi semua aspek kegiatan Lembaga yang harus dilaksanakan secara terpadu dalam arti keserasian (sinergi) antara satu dan yang lain. Kelembagaan strategi secara sistematis adalah melalui manajemen sehingga muncullah konsep manajemen strategi.²⁵

Menurut Hadari Nawawi : Arti manajemen strategi ada 4 (empat)²⁶ :

- 1) Manajemen Strategi adalah “proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh manajemen puncak dan dimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi, untuk mencapai tujuannya”. Dari pengertian tersebut terdapat beberapa aspek yang penting, antara lain:
 - a) Manajemen Strategi merupakan proses pengambilan keputusan. Keputusan yang ditetapkan bersifat mendasar dan menyeluruh yang berarti berkenaan dengan aspek –aspek yang penting dalam kehidupan sebuah Lembaga, terutama tujuannya dan cara melaksanakan atau cara mencapainya.

²⁵ Fred R David, *Strategic Manajemen (Manajemen Strategik) konsep* (Jakarta: Selemba Empat, 2010), hlm. 156.

²⁶ Hadari Nawawi. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. hlm 148-149.



- b) Pembuatan keputusan tersebut harus dilakukan atau sekurang-kurangnya melibatkan pimpinan puncak (kepala sekolah), sebagai penanggung jawab utama pada keberhasilan atau kegagalan Lembaga.
 - c) Pengimplementasian keputusan tersebut sebagai strategi Lembaga untuk mencapai tujuan strateginya dilakukan oleh seluruh jajaran Lembaga (warga sekolah), seluruhnya harus mengetahui dan menjalankan peranan sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing.
 - d) Keputusan yang ditetapkan manajemen puncak (kepala sekolah) harus diimplementasikan oleh seluruh warga sekolah dalam bentuk kegiatan / pelaksanaan pekerjaan yang terarah pada tujuan strategi Lembaga.
- 2) Manajemen strategi adalah “usaha manajerial menumbuh kembangkan kekuatan Lembaga untuk mengeksploitasi peluang yang muncul guna mencapai tujuannya yang telah ditetapkan sesuai dengan misi yang telah ditentukan”.

Maka Dari pengertian tersebut terdapat konsep yang secara relatif luas, diantaranya adalah:

1. menekankan bahwa “manajemen strategi merupakan usaha manajerial menumbuh kembangkan kekuatan Lembaga”, yang mengharuskan kepala



sekolah dengan atau tanpa bantuan manajer bawahannya (Wakil kepala sekolah, Pembina Osis, Kepala Tata Usaha), untuk mengenali aspek – aspek kekuatan Lembaga yang sesuai dengan misinya yang harus ditumbuh kembangkan guna mencapai tujuan strategi yang telah ditetapkan.

2. Untuk setiap peluang atau kesempatan yang terbuka harus dimanfaatkan secara optimal.
3. Manajemen Strategi adalah “arus keputusan dan tindakan yang mengarah pada pengembangan strategi yang efektif untuk membantu mencapai tujuan Lembaga”. Pengertian ini menekankan bahwa arus keputusan dari parapimpinan Lembaga (Ka Dinas, Kepala Sekolah) dan tindakan berupa pelaksanaan keputusan, harus menghasilkan satu atau lebih strategis, sehingga dapat memilih yang paling efektif atau yang paling handal dalam usaha mencapai tujuan Lembaga.
4. “manajemen strategi adalah perencanaan berskala besar (disebut Perencanaan Strategi) yang berorientasi pada jangkauan masa depan yang jauh (disebut VISI), dan ditetapkan sebagai keputusan manajemen puncak (keputusan yang bersifat mendasar dan prinsipil), agar memungkinkan Lembaga berinteraksi secara efektif (disebut MISI), dalam usaha menghasilkan sesuatu (Perencanaan Operasional) yang berkualitas, dengan diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan (disebut Tujuan Strategi) dan berbagai sasaran (Tujuan Operasional) Lembaga.”
5. menunjukkan bahwa Manajemen Strategi merupakan suatu sistem yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sebagai satu kesatuan memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi, dan bergerak secara serentak ke arah yang sama pula.

Adapun Komponen tersebut adalah :

- a. Perencanaan Strategi dengan unsur – unsurnya yang terdiri dari Visi, Misi, Tujuan Strategi Lembaga.
- b. Perencanaan Operasional dengan unsur – unsurnya adalah Sasaran atau Tujuan Operasional, Pelaksanaan Fungsi-fungsi manajemen berupa fungsi pengeLembagaan, fungsi pelaksanaan dan fungsi penganggaran, kebijaksanaan situasional, jaringan kerja Internal dan eksternal, fungsi kontrol dan evaluasi serta umpan balik.²⁷

Di samping itu dari pengertian Manajemen Strategi yang terakhir, dapat disimpulkan beberapa karakteristiknya sebagai berikut:

- a) Manajemen Strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar dalam arti mencakup seluruh komponen di lingkungan sebuah Lembaga yang dituangkan dalam bentuk Rencana Strategi (RENSTRA) yang dijabarkan menjadi Perencanaan Operasional (RENOP), yang kemudian dijabarkan pula dalam bentuk Program-program kerja.
- b) Rencana Strategi berorientasi pada jangkauan masa depan (25 – 30

²⁷ Fred R David, *Strategic Manajemen...*, hlm. 128



tahun). Sedang Rencana Operasionalnya ditetapkan untuk setiap tahun atau setiap lima tahun.

- c) VISI, MISI, pemilihan strategi yang menghasilkan Strategi Utama (Induk) dan Tujuan Strategi Lembaga untuk jangka panjang, merupakan acuan dalam merumuskan RENSTRA, namun dalam teknik penempatannya sebagai keputusan Manajemen Puncak secara tertulis semua acuan tersebut terdapat di dalamnya.
- d) RENSTRA dijabarkan menjadi RENOP yang antara lain berisi program – program operasional.
- e) Penetapan RENSTRA dan RENOP harus melibatkan Manajemen Puncak (Pimpinan) karena sifatnya sangat mendasar dalam pelaksanaan seluruh misi Lembaga.
- f) Pengimplementasian Strategi dalam program – program untuk mencapai sasarannya masing – masing dilakukan melalui fungsi – fungsi manajemen yang mencakup pengLembagaan, pelaksanaan, penganggaran dan kontrol.

Dari beberapa uraian mengenai pengertian dan pendapat tersebut, Peneliti menyimpulkan bahwa Pengertian dari manajemen strategi adalah sebuah ilmu untuk merumuskan, mengimplementasikan dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang memacu Lembaga untuk mencapai tujuannya, berorientasi kemasa depan agar Lembaga mampu berinteraksi dan eksis dengan berbagai kondisi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



perubahan yang ada. Dalam hal ini Manajemen Strategi sangat dibutuhkan oleh Lembaga Pendidikan agar tidak ditinggalkan oleh konsumennya.

2. Karakteristik Manajemen Strategi

Berdasarkan uraian mengenai konsep manajemen strategik di atas disimpulkan karakteristik manajemen strategik adalah:

- (1) Manajemen strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar, dalam arti mencakup kepentingan seluruh komponen Lembaga. Hasil rumusan rencana ini biasanya dituangkan dalam bentuk rencana-rencana Lembaga secara hierarkis, yakni: rencana strategis (renstra), rencana operasional (renop), program, dan kegiatan,
- (2) Rencana strategi berorientasi ke masa depan (misal 10 tahun ke atas),
- (3) Visi dan misi Lembaga menjadi acuan dalam penyusunan rencana strategi,
- (4) Adanya keterlibatan pimpinan puncak dalam penyusunan rencana strategi,
- (5) Hasil rumusan rencana strategis diimplementasikan melalui fungsi manajemen²⁸

Berdasarkan karakteristik dan komponen Manajemen Strategi sebagai sistem, terlihat banyak faktor yang mempengaruhi tingkat intensitas dan formalitas pengimplementasiannya di lingkungan Lembaga non profit (pendidikan). Beberapa faktor tersebut antara lain adalah ukuran besarnya Lembaga, gaya manajemen dari pimpinan, kompleksitas lingkungan ideologi, sosial politik, sosial ekonomi, sosial budaya termasuk kependudukan, peraturan pemerintah dsb. sebagai tantangan

²⁸ Ranupandojo, H., 1987, *Teori dan Konsep Manajemen*, Yogyakarta, UPP-AMP YKPN, Cet II, hlm.43





eksternal. Tingkat intensitas dan formalitas itu dipengaruhi juga oleh tantangan internal, antara lain berupa kemampuan menterjemahkan strategi menjadi proses atau rangkaian kegiatan pelaksanaan pekerjaan sebagai pelayanan umum yang efektif, efisien dan berkualitas (dalam bidang pendidikan misalnya menetapkan model/system instruksional, sumber – sumber belajar, media pembelajaran dll).

3. Dimensi – Dimensi Manajemen Strategi

Berdasarkan pengertian dan karakteristiknya dapat disimpulkan bahwa Manajemen Strategi memiliki beberapa dimensi atau bersifat multi dimensional.

Dimensi – dimensi dimaksud adalah:

a) Dimensi Waktu dan Orientasi Masa Depan

Manajemen Strategi dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensi suatu Lembaga berpandangan jauh ke masa depan, dan berperilaku proaktif dan antisipatif terhadap kondisi masa depan yang diprediksi akan dihadapi. Antisipasi masa depan tersebut dirumuskan dan ditetapkan sebagai Visi Lembaga yang akan diwujudkan 25 –30 tahun lebih di masa depan. Hadari Nawawi mengartikan Visi sebagai “kondisi ideal yang ingin dicapai dalam eksistensi Lembaga di masa depan”²⁹. Sehubungan dengan itu Lonnie Helgerson yang dikutip oleh J. Salusu dalam bukunya Hadari Nawawi mengatakan bahwa: “Visi adalah gambaran kondisi masadepan dari suatu Lembaga yang belum tampak sekarang tetapi merupakan konsepsi yang dapat dibaca oleh setiap orang (anggota Lembaga). Visi memiliki kekuatan yang

²⁹ Hadari Nawawi. *Penelitian Terapan*. (Yogyakarta:Gajah Mada University Press,2005), hlm.155

mampu mengundang, memanggil, dan menyerukan pada setiap orang untuk memasuki masa depan. Visi Lembaga harus dirumuskan oleh manajemen puncak Lembaga”. Masih menurut J. Salusu yang mengutip pendapat Naisibit : “Visi merupakan gambaran yang jelas tentang apa yang akan dicapai berikut rincian dan instruksi setiap langkah untuk mencapai tujuan. Suatu visi dikatakan efektif jika sangat diperlukan dan memberikan kepuasan, menghargai masa lalu sebagai pengantar masa depan”. Masih dalam Hadari Nawawi, menurut Kotler yang juga dikutip oleh J.Salusudi dikatakan bahwa : “Visi adalah pernyataan tentang tujuan Lembaga yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh, serta aspirasi dan cita – cita masa depan. Sehingga secara sederhana Visi Lembaga dapat diartikan sebagai sudut pandang ke masa depan dalam mewujudkan tujuan strategi Lembaga, yang berpengaruh langsung pada misinya sekarang dan dimasa depan. Sehubungan dengan itu Misi Lembaga pada dasarnya berarti keseluruhan tugas pokok yang dijabarkan dari tujuan strategi untuk mewujudkan visi Lembaga.

b) Dimensi Internal dan Eksternal

Dimensi Internal adalah kondisi Lembaga non profit (pendidikan) pada saat sekarang, berupa kekuatan, kelemahan, peluang dan hambatan yang harus diketahui secara tepat. Untuk itu perlu dilakukan kegiatan EVALUASI DIRI antara lain dengan menggunakan Analisis Kuantitatif dengan menggunakan perhitungan – perhitungan statistik, menggunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



data kuantitatif yang tersedia di dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM). Namun kerap kali data kuantitatif tidak memadai, karena lemahnya SIM dalam mencatat, mencari, melakukan penelitian dan mengembangkan data pada masa lalu. Oleh karena itu Evaluasi Diri tidak boleh tergantung sepenuhnya pada data kuantitatif, karena dapat juga dilakukan dengan Analisis Kualitatif dengan menggunakan berbagai informasi kualitatif atau sebagian data kuantitatif dan sebagian lagi data kualitatif. Untuk Analisis Kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan Analisis SWOT. Dimensi lingkungan eksternal pada dasarnya merupakan analisis terhadap lingkungan sekitar Lembaga (sekolah), yang terdiri dari Lingkungan Operasional, Lingkungan Nasional dan Lingkungan Global, yang mencakup berbagai aspek atau kondisi, antara lain kondisi sosial politik, sosial ekonomi, sosial budaya, kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi, adat istiadat, agama, dll. Pengimplementasian Manajemen Strategi perlu mengidentifikasi dan mendayagunakan kelebihan atau kekuatan dan mengatasi hambatan atau kelemahan Lembaga.

c) Dimensi Pendayagunaan Sumber – Sumber.

Manajemen strategi sebagai kegiatan manajemen tidak dapat melepaskan diri dari kemampuan mendayagunakan berbagai sumber daya yang dimiliki, agar secara terintegrasi terimplementasikan dalam fungsi – fungsi manajemen ke arah tercapainya sasaran yang telah ditetapkan di dalam setiap RENOP, dalam rangka mencapai Tujuan Strategi melalui pelaksanaan Misi untuk mewujudkan Visi Lembaga (sekolah). Sumber daya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang ada terdiri dari Sumber Daya Material khususnya berupa sarana dan prasarana, Sumber Daya finansial dalam bentuk alokasi dana untuk setiap program, Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Teknologi dan Sumber Daya Informasi. Semua sumber daya ini dikategorikan dalam sumber daya internal, yang dalam rangka evaluasi diri (Analisis Internal) harus diketahui dengan tepat kondisinya.

d) Dimensi Keikutsertaan Manajemen Puncak (Pimpinan)

Manajemen strategi yang dimulai dengan menyusun Rencana Strategi merupakan pengendalian masa depan Lembaga, agar eksistensi sesuai dengan visinya dapat diwujudkan. Rencana Strategi harus mampu mengakomodasi seluruh aspek kehidupan Lembaga yang berpengaruh pada eksistensinya di masa depan merupakan wewenang dan tanggung jawab manajemen puncak. Rencana Strategi sebagai keputusan utama yang prinsipil, tidak saja ditetapkan dengan mengikutsertakan, tetapi harus dilakukan secara proaktif oleh manajemen puncak, karena seluruh kegiatan untuk merealisasikannya merupakan tanggung jawabnya.

e) Dimensi Multi Bidang

Manajemen Strategi sebagai Sistem, pengimplementasiannya harus didasari dengan menempatkan Lembaga sebagai suatu sistem. Dengan demikian berarti sebuah Lembaga akan dapat menyusun RENSTRA dan RENOP jika tidak memiliki keterikatan atau ketergantungan sebagai bawahan pada Lembaga lain sebagai atasan. Dalam kondisi sebagai

bawahan (sekolah merupakan bawahan Dinas P & K) berarti tidak memiliki kewenangan penuh dalam memilih dan menetapkan visi, misi, tujuan dan strategi. Sekolah hanya berperan sebagai penyusun RENOP dan program tahunan. Dari uraian tersebut jelas bahwa RENSTRA dan RENOP bersifat multi dimensi, terutama jika perumusan RENSTRA hanya dilakukan pada banyak Lembaga non profit termasuk Pendidikan yang tertinggi. Dengan dimensi yang banyak tersebut, maka mudah terjadi tidak seluruh dimensi dapat diakomodasi³⁰.

Selain lima dimensi diatas, menurut Musa Hubeis Mukhamad Najib, dalam bukunya terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas penyelenggaraan Pendidikan yaitu: pertama keadaan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kedua daya tangkap (responsiveness), yaitu kemauan para tenaga kependidikan untuk membantu para peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Keempat empati, meliputi kemudahan dan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kelima

³⁰ Opcit, Mujamil Qomar, *Manajemen Pebdidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga 2016), hlm

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi³¹.

4. Tujuan Manajemen Strategi

Manajemen Strategi memiliki tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (*intangible*). Usahanya ada hasil yang spesifik biasanya dalam bentuk sasaran-sasaran. Manajemen tidak berwujud karena tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan hasilnya, yakni *out put* pekerjaan, ada kepuasan pribadi, produk dan servisnya lebih baik.⁴⁰ Tujuan utama manajemen menurut Shrode dan Voich adalah produktifitas dan kepuasan produktivitas itu sendiri dipengaruhi oleh perkembangan bahan, teknologi dan kinerja manusia.³²

Secara garis besar tujuan manajemen strategi dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien
- b. Mengevaluasi kinerja, meninjau, dan mengkaji ulang kejadian serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi.

³¹ Opcit, Mujamil Qomar, *Manajemen Pebdidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga 2016), hlm 15

³² Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 15.

- c. Senantiasa memperbaharui strategi yang dirumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.
- d. Senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bisnis yang ada.
- e. Senantiasa melakukan inovasi atas produk agar selalu sesuai dengan selera konsumen.³³

5. Manfaat Manajemen Strategi Pendidikan

Manajemen strategi dalam Lembaga pendidikan memiliki banyak manfaat. Pertama, manajemen strategi dalam memberikan penekanan pada analisis internal dan eksternal Lembaga dalam merumuskan dan mengimplementasikan rencana Lembaga. Kedua, manajemen strategi memberikan sekumpulan keputusan dan tindakan strategi untuk mencapai sasaran Lembaga. Ketiga, manajemen strategi merupakan puncak penyempurnaan paling penting dalam proses manajemen yang terjadi sejak tahun 1970-an yaitu ketika model "perencanaan jangka panjang" (*Long Range Planing*) perencanaan, pemrograman, peranggaran atau anggaran dan control keuangan (*budgeting and financial controlling*) dan kebijakan bisnis diramu menjadi satu.³⁴

³³ Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 18.

³⁴ Ibid, hlm. 152.

Berdasarkan pengamalan historis di dalam penyelenggaraan suatu Lembaga maka manfaat utama penerapan prinsip manajemen strategi di dalam lembaga pendidikan adalah membantu lembaga pendidikan merumuskan strategi yang lebih tepat dengan menggunakan pendekatan sistematis, logis, dan rasional pada proses pemilihan strategi pengelolaan pendidikan di era global yang terus mengalami perubahan. Dasar manajemen strategi adalah menumbuhkan komitmen atau dukungan dari semua pihak (sumber daya manusia) mengenai visi misi lembaga pendidikan, sasaran penyelenggaraan pendidikan, dan upaya-upaya pencapaiannya. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan utama manajemen strategi adalah mencapai pengertian dan komitmen dari semua eksekutif maupun pelaksana lembaga pendidikan.

Manfaat besar dari manajemen strategi adalah memberi peluang bagi Lembaga dalam pemberdayaan individual. Pemberdayaan adalah tindakan memperkuat pengertian karyawan mengenai efektifitas dengan mendorong dan menghargai mereka untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan latihan inisiatif serta imajinasi.³⁵

Penerapan manajemen strategi di dalam penyelenggaraan sistem pendidikan memungkinkan suatu Lembaga penyelenggara pendidikan (termasuk di dalamnya sekolah dan departemen pendidikan) untuk lebih proaktif daripada reaktif dalam membentuk masa depan lembaga pendidikan di dunia global dewasa ini. Penerapan konsep berpikir dan bertindak strategi,

³⁵ Grafis, *Manajemen* Jilid 1 Edisi 7 (Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 227



lembaga pendidikan diharapkan dapat mengawali dan memengaruhi dari pada hanya memberi respon terhadap berbagai tuntutan dan atau kegiatan rutin dan birokratis, namun lebih dari itu, lembaga pendidikan harus dapat berusaha keras merencanakan kegiatan-kegiatan strategi, implementasikan, dan mengendalikan segenap operasional kelembagaan untuk mencapai tujuan strategi yang telah dirumuskan.

Peneliti merincikan Manfaat Manajemen Strategi dalam Dunia Pendidikan yang dapat memperkuat usaha mewujudkannya secara efektif dan efisien.

- 1) manajemen strategi dapat mengurangi ketidak pastian dan kekomplekan dalam menyusun perencanaan sebagai fungsi manajemen, dan dalam proses pelaksanaan pekerjaan dengan menggunakan semua sumber daya yang secara nyata dimiliki melalui proses yang terintegrasi dengan fungsi manajemen yang lainnya dan dapat dinilai hasilnya berdasarkan tujuan Lembaga.
- 2) Lembaga pendidikan (sekolah) sebagai Lembaga kerja menjadi dinamis, karena RENSTRA dan RENOP harus terus menerus disesuaikan dengan kondisi realistic Lembaga (analisis internal) dan kondisi lingkungan (analisis eksternal) yang selalu berubah terutama karena pengaruh globalisasi. Dengan kata lain Manajemen Strategi sebagai pengelolaan dan pengendalian yang bekerja secara realistik dalam dinamikanya, akan selalu terarah pada Tujuan Strategi dan Misi yang realistic pula.



- 3) Implementasi Manajemen strategi melalui realiasi RENSTRA dan RENOP berfungsi sebagai pengendali dalam mempergunakan semua sumber daya yang dimiliki secara terintegrasi dalam pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen, agar berlangsung sebagai proses yang efektif dan efisien. Dengan demikian berarti Manajemen Strategi mampu menunjang fungsi kontrol, sehingga seluruh proses pencapaian Tujuan Strategi dan perwujudan Visi berlangsung secara terkendali.
- 4) Manajemen Strategi diimplementasikan dengan memilih dan menetapkan strategi sebagai pendekatan yang logis, rasional dan sistematis, yang menjadi acuan untuk mempermudah perumusan dan pelaksanaan program kerja. Strategi yang dipilih dan disepakati dapat diperkecil dan bahkan meniadakan perbedaan dan pertentangan pendapat dalam mewujudkan keunggulan yang terarah pada pencapaian tujuan strategi.
- 5) Manajemen Strategi dapat berfungsi sebagai sarana dalam mengkomunikasikan gagasan, kreativitas, prakarsa, inovasi dan informasi baru serta cara merespon perubahan dan perkembangan lingkungan operasional, nasional dan global, pada semua pihak sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Dengan demikian akan memudahkan dalam menyepakati perubahan atau pengembangan strategi yang akan dilaksanakan, sesuai dengan atau tanpa merubah keunggulan yang akan diwujudkan oleh Lembaga
- 6) Manajemen Strategi sebagai paradigma baru di lingkungan Lembaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pendidikan, dapat mendorong perilaku proaktif semua pihak untuk ikut serta sesuai posisi, wewenang dan tanggungjawab masing – masing. Dengan demikian setiap unit dan atau satuan kerja akan berusaha mewujudkan keunggulan di bidangnya untuk memperkuat keunggulan Lembaga.

- 7) Manajemen Strategi di dalam Lembaga pendidikan menuntut semua yang terkait untuk ikut berpartisipasi, yang berdampak pada meningkatnya perasaan ikut memiliki (sense of belonging), perasaan ikut bertanggungjawab (sense of responsibility), dan perasaan ikut berpartisipasi (sense of participation).
- 8) Manajemen Strategi menyatukan sikap bahwa keberhasilan bukan sekedar untuk manajemen puncak, tetapi merupakan keberhasilan bersama atau untuk keseluruhan Lembaga dan bahkan untuk masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan uraian tentang keunggulan dan manfaat manajemen strategi di atas perlu dipahami bahwa pengimplementasiannya di lingkungan Lembaga pendidikan bukanlah jaminan kesuksesan. Keberhasilan tergantung pada SDM atau pelaksananya bukan pada Manajemen Strategi sebagai sarana. SDM sebagai Pelaksana harus terdiri dari personil yang profesional, memiliki wawasan yang luas dan yang terpenting adalah memiliki komitmen yang tinggi terhadap moral dan/atau etika untuk tidak menggunakan manajemen strategi demi kepentingan diri sendiri atau kelompok.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





6. Keunggulan Manajemen Strategi Bagi Lembaga

Pendidikan Pengimplementasian Manajemen Strategi melalui perumusan RENSTRA dan RENOP dengan menggunakan strategi tertentu dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, dan mewujudkan tugas pokok dilingkungan Lembaga pendidikan harus diukur dan dinilai keunggulannya. Dari pengukuran tersebut dan seluruh proses pengimplementasiannya, maka diketahui manfaat Manajemen Strategi bagi Lembaga.

Keunggulan Manajemen Strategi dalam organisasi pendidikan antara lain:

a. Keunggulan Implementasi Manajemen Strategi.

Keunggulan implementasi manajemen strategi dapat dievaluasi dengan menggunakan tolok ukur sebagai berikut:

1) Profitabilitas

Keunggulan ini menunjukkan bahwa seluruh pekerjaan diselenggarakan secara efektif dan efisien, dengan penggunaan anggaran yang hemat dan tepat, sehingga diperoleh profit berupa tidak terjadi pemborosan.

2) Produktivitas Tinggi

Keunggulan ini menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan (kuantitatif) yang dapat diselesaikan cenderung meningkat. Kekeliruan atau kesalahan dalam bekerja semakin berkurang dan kualitas hasilnya

semakin tinggi, serta yang terpenting proses dan hasil memberikan pelayanan umum (siswa dan masyarakat) mampu memuaskan mereka.

3) Posisi Kompetitif

Keunggulan ini terlihat pada eksistensi sekolah yang diterima, dihargai dan dibutuhkan masyarakat. Sifat kompetitif ini terletak pada produknya (misi kualitas lulusan) yang memuaskan masyarakat yang dilayani.

4) Keunggulan Teknologi

Semua tugas pokok berlangsung dengan lancar dalam arti pelayanan umum dilaksanakan secara cepat, tepat waktu, sesuai kualitas berdasarkan tingkat keunikan dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan dengan tingkat rendah, karena mampu mengadaptasi perkembangan dan kemajuan teknologi.

5) Keunggulan SDM

Di lingkungan Lembaga pendidikan dikembangkan budaya Lembaga yang menempatkan manusia sebagai faktor sentral, atau sumber daya penentu keberhasilan Lembaga. Oleh karena itu SDM yang dimiliki terus dikembangkan dan ditingkatkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian dan sikapnya terhadap pekerjaannya sebagai pemberi pelayanan kepada siswa. Bersamaan dengan itu dikembangkan pula kemampuan memecahkan masalah yang dihadapi oleh sekolah pada masa sekarang dan untuk

mengantisipasi masalah -masalah yang timbul sebagai pengaruh globalisasi di masa yang akan datang.

6) Iklim Kerja

Tolok ukur ini menunjukkan bahwa hubungan kerja formal dan informal dikembangkan sebagai budaya Lembaga berdasarkan nilai –nilai kemanusiaan. Di dalam budaya Lembaga pendidikan, setiap SDM sebagai individu dan Pengelola Lembaga terwujud hubungan formal dan hubungan informal antar personil yang harmonis sesuai dengan posisi, wewenang dan tanggung jawab masing – masing di dalam dan di luar jam kerja.

7) Etika dan Tanggung Jawab Sosial

Tolok ukur ini menunjukkan bahwa dalam bekerja terlaksana dan dikembangkan etika dan tanggung jawab sosial yang tinggi, dengan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat, bangsa dan negara diatas kepentingan pribadi, kelompok dan/atau Lembaga. Tolok ukur keunggulan tersebut di atas sangat penting artinya bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara sekarang dan dimasa mendatang. Untuk itu diperlukan kerjasama dan dukungan masyarakat dalam menumbuh kembangkan Lembaga dalam mengimplementasikan Manajemen Strategi secara optimal, agar keunggulan – keunggulan di atas dapat diwujudkan yang hasilnya akan menguntungkan masyarakat pula. Dalam kenyataan yang pada masa sekarang, bagi Lembaga pendidikan (sekolah) kondisi untuk mewujudkan keunggulan tersebut masih menghadapi berbagai dilema.



Lembaga pendidikan yang ada pada saat ini secara relative bersifat konsumtif, sedang untuk melaksanakan Manajemen Strategi secara relatif diperlukan dana/anggaran yang tidak sedikit. Dalam kondisi seperti ini sangat diperlukan kemampuan mewujudkan keseimbangan antara kesediaan pemerintah dalam menyediakan dana/anggaran yang memadai, dan dalam menggali serta mengatur pendayagunaan sumber – sumber daya lain, seperti orang tua, masyarakat, bantuan Publik.

7. Perumusan Manajemen Strategi

Manajemen strategi diawali dengan evaluasi terhadap misi, tujuan, dan strategi perusahaan saat ini. Evaluasi kemudian diikuti dengan analisis situasi (yang disebut dengan analisis swot), yang mempelajari peluang dan ancaman dilingkungan eksternal sekaligus kekuatan dan kelemahan di dalam perusahaan. Analisis situasi dilanjutkan dengan perumusan strategi secara eksplisit, yang menunjukkan cara yang hendak dijalankan oleh perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing.³⁶

Terdapat lima langkah pokok perumusan strategi, yaitu 1) perumusan misi, 2) analisis lingkungan eksternal, 3) analisis internal Lembaga, 4) perumusan tujuan khusus, dan 5) penentuan strategi.³⁷

Visi misi, pernyataan visi menunjukkan cakupan operasi perusahaan dalam hal produk dan pasar, pernyataan misi ini adalah pernyataan tujuan yang secara jelas membedakan satu bisnis dari perusahaan-perusahaan lain yang

³⁶ Ricard. L. Daft, *New Era of Management* (Jakarta: Selemba Empat, 2010), hlm. 212.

³⁷ Ibid, hlm. 212

sejenis. Perumusan visi misi Lembaga harus dilakukan secara cermat dengan memperhatikan karakteristik rumusan visi misi tersebut. Visi merupakan sudut pandang ke masa depan Lembaga dalam, mewujudkan tujuan strategi Lembaga yang berpengaruh langsung pada misinya sekarang, dan masa yang akan datang. Sedangkan misi Lembaga Pendidikan merupakan keseluruhan tugas pokok yang dijabarkan, berupa kegiatan apa yang sedang atau segera dilaksanakan untuk suatu Lembaga. Statemen visi mengisyaratkan tujuan puncak dari sebuah institusi dan untuk apa visi itu dicapai. Visi harus singkat, langsung dan menuju puncak institusi. Sedangkan statemen misi berkaitan dengan visi dan memberikan arahan yang jelas untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang.³⁸ Pernyataan misi adalah gambaran umum tujuan yang membedakan suatu institusi dari institusi lain yang sejenis.³⁹

8. Implementasi Manajemen Strategi

Implementasi adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur⁴⁰ Implementasi strategi (*strategic implementation*) adalah metode yang digunakan untuk mengoprasionalisasikan atau melaksanakan strategi dalam Lembaga⁴¹ Walaupun implementasi biasanya baru dipertimbangkan

³⁸ Edward Sallis, *Total Quality Manajemen In Education* (Yogyakarta: Ircisod, 2006), hlm. 216

³⁹ Ricard. L. Daft, *New Era of Management* (Jakarta: Selemba Empat, 2010) hlm. 216

⁴⁰ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta : andi, 2003), hlm. 17

⁴¹ Fred R david, *Strategic Manajemen*, (New Jersey : Pearson Prentice Hall, 2011 hlm. 227.

setelah strategi dirumuskan, akan tetapi implementasi merupakan kunci suksesnya dari manajemen strategi. Perumusan strategi dan implementasi strategi harus dilihat seperti dua sisi mata uang.

Untuk memahami hubungan antara perumusan dan implementasi Manajemen strategi dengan memperhatikan tabel di bawah ini :

Formulasi Strategi Baik Buruk Implementasi strategi

Baik	Success	Roulette
Buruk	Trouble	failure

Hubungan antara perumusan strategi dan implementasi strategi⁴² Berdasarkan gambar di atas, ada berbagai kemungkinan yang terjadi antara formulasi strategi dengan implemetasi strategi, yaitu :

1. *Success*: merupakan hasil yang paling diidam-idamkan oleh setiap perusahaan. Situasi ini dapat terjadi jika formulasi strategi perusahaan disusun dengan baik bigitu juga dengan implementasinya.
2. *Trouble*: merupakan situasi dimana perusahaan menyusun formulasi strateginya dengan baik namun implementasinya buruk.
3. *Roulette*: merupakan situasi dimana perusahaan kurang baik dalam

⁴² Thomas V Bonoma, *The Marketing Edge: Making Strategis Work*, (The Free Press, 1985) hlm. 12

memformulasi strateginya, namun perusahaan melakukan implementasi yang cukup baik.

4. *Failure*: kondisi ini sangat tidak diinginkan oleh perusahaan. Hal ini terjadi karena strategi perusahaan tidak diformulasikan dengan baik, demikian juga implementasinya.

Dalam penggunaan konsep dan alat perumusan strategi, sebenarnya tidak ada perbedaan secara signifikan antara Lembaga kecil, besar Lembaga yang orientasi laba maupun nirlaba. Namun demikian, dalam implementasi strategi ada perbedaan secara signifikan yang didasarkan atas tipe dan ukuran Lembaga. Implementasi strategi membutuhkan tindakan-tindakan seperti: perubahan struktur Lembaga, alokasi sumber daya, program kompensasi, merubah strategi harga, budaya perusahaan, membuat sistem informasi manajemen yang lebih baik, dan sebagainya⁴³

9. Evaluasi Manajemen Strategi

Langkah terakhir dalam proses manajemen strategi adalah mengevaluasi hasil.⁴⁴ Evaluasi adalah proses yang melaluinya aktivitas-aktivitas perusahaan dan hasil kinerja yang diinginkan. Para manajer disemua level menggunakan informasi hasil kinerja untuk melakukan tindakan

⁴³ Thomas V Bonoma, *The Marketing Edge* (Irwin : Homewood, 1990), hlm. 201.

⁴⁴ Stephen P. Robbin dan Mary Cuolter, *Manajemen* (London : Pearson Education, 2016), hlm. 226.

perbaikan dan memecahkan masalah.⁴⁵ Tahapan pengendalian dan evaluasi, pimpinan melakukan pengawasan dalam rangka mendorong kelancaran pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan. Pimpinan juga perlu mengetahui atau memonitor kemajuan kegiatan yang telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil monitoring itu, jika diperlukan maka semua strategi yang telah diterapkan dapat dimodifikasi di masa depan karena faktor-faktor eksternal dan internal selalu berubah. Tiga macam aktifitas mendasar untuk mengevaluasi strategi yaitu: a) meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi sekarang b) mengukur prestasi, c) mengambil tindakan korektif.

Menurut Boseman, proses pengendalian strategi terdiri dari beberapa tahapan berikut :

1. Menentukan kinerja standar
2. Mengukur dan mengevaluasi kinerja yang sesungguhnya terjadi dibandingkan dengan kinerja standar
3. Mendiagnosis penyebab perbedaan antara kerja standard kinerja sesungguhnya
4. Mengambil tindakan koreksi
5. Mendapatkan umpan balik baik *intern* maupun lingkungan *ekstern* dan memantau kinerja yang sesungguhnya⁴⁶

⁴⁵ J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta : andi, 2003), hlm. 17.

⁴⁶ Sunarto, *Manajemen Strategi edisi pertama* (Malang: STIE Malang, Kucecwara, 1994), hlm. 172.



10. Manajemen Strategi Pada Lembaga Pendidikan

Idéalnya pendidikan mempunyai tiga arti yang dalam prosesnya berjalan simultan, yakni sebagai proses pembelajaran, sebagai proses ekonomi, dan sebagai proses sosial-budaya. Sebagai proses sosial budaya, pendidikan merupakan bagian integral dan berlangsung terus berdinamika seiring dengan perubahan zaman. Ada banyak tantangan yang dihadapi pendidikan di era globalisasi dibidang budaya, etika dan normal sebagai akibat rendahnya sosial capital dan inti dari modal sosial adalah kepercayaan.⁴⁷

Menurut Busani sebagaimana dikutip oleh Sutantio, salah satu tipe dari kepercayaan adalah *Affective trust*. *Pengertian affective trust* adalah tingkat kepercayaan yang berfokus pada kualitas hubungan:⁴⁸ Senada dengan pendapat Menurut Moorman, Deshpande, dan Zaltman, sebagaimana yang telah dikutip oleh Rivita Septria dan dikutip pula oleh Sarnoto & Wahyudin, kepercayaan (*Trust*), adalah kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkannya pada pihak lain yang terlibat dalam

⁴⁷ Patras, Yuyun Elizabeth and Rais Hidayat. "Upaya Meningkatkan Kepercayaan organisasi Melalui Perbaikan Perilaku Pemimpin dan Keadilan Organisasi". *Online Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, vol 2 Nomor 2 (2016), 155-163 (diakses 28 Desember 20).

⁴⁸ Alamsyah Suntatio, *Membangun Kepercayaan Pelanggan Rumah Melalui Penjualan Adaptif dan Kepuasan (Studi Empirik Pada Pelanggan Perumahan Klaster Di Kabuapten Jember)*, Dalam prosiding Seminar Nasional dan Call For Paper Ekonomi dan Bismis (SNAPER-EBIS 2017) (Jember 27-28 Oktober 2017), 301-311 (diakses 27 Februari 2021).

pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut.⁴⁹

Selanjutnya menurut F. Drucker dalam bukunya *Post Capitalist Society* (1993) menjelaskan bahwa dunia akan mengalami transformasi yang dramatis pada berbagai aspek kehidupan, ekonomi, politik, sosial Lembaga dan moral *landscape*. Pada sektor sosial contohnya pada pergeseran pola interaksi masyarakat yang semula dibatasi adat istiadat, budaya, dan selera lokal, kini dengan perkembangan IT berubah menjadi selera global.⁵⁰

Dalam sebuah Lembaga Pendidikan, Manajemen Sekolah satuan dalam Lembaga merupakan Kekuatan dan ujung tombak yang membuka gerbang kesuksesan Lembaga. Terkait dengan Peningkatan Layanan Pendidikan dan Daya saing. Dalam upaya mencapai tujuannya, memerlukan strategi yang matang dan maksimal. Oleh karena itu, para pengelola di lembaga Pendidikan harus mampu membaca selera masyarakat lingkungan. Caranya adalah dengan memiliki orientasi yang jelas dan melakukan pembenahan-pembenahan melalui strategi baru untuk meningkatkan kemajuan sehingga dapat menjanjikan masa depan, baik jaminan keilmuan, kepribadian, maupun ketrampilan.

⁴⁹ Ahmad Zain Sarnoto & Wahyudin, "Pengaruh Kurikulum Muatan Lokal Dan Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepercayaan (Trust) Orang Tua Di MTs Jamiat Kheir Jakarta", *Profesi, Online Jurnal PROFESI*, Volume 6 No 2 (Desember 2018), 1-14 (diakses 19 April 2021)

⁵⁰ Waseso Segoro, *Human Capital Management Era 5.0*, (Yogyakarta: Deepublish, cetakan pertama, 2019), 124.

Manajemen Strategi pengembangan lembaga pendidikan yang digunakan dalam serangkaian sistem pendidikan memegang peranan sangat penting dalam keberhasilannya. Keberadaan Lembaga Pendidikan merupakan suatu sistem terbuka maka dalam menjalankan Program harus selalu melakukan kontak hubungan dengan Pihak lain. Hubungan yang efektif akan terjalin manakala Lembaga dapat memberikan informasi dengan dilengkapi pengalamannya nyata yang ditunjukkan kepada Publik, agar tumbuh citra positif di masyarakat yang akhirnya bermuara pada sikap rasa puas dan meningkatkan Layanan akan meningkatkan kepercayaan yakni dengan menyekolahkan anaknya ke Sekolah tersebut. Senada dengan Bimas bahwa keberadaan lembaga– lembaga pendidikan Islam baik di daerah maupun di perkotaan memiliki akses yang sama dalam perbaikan yang berkelanjutan untuk membangun citra yang positif di masyarakat.

Persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin kompetitif merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan manajemen strategi terhadap kemajuan lembaga pendidikan, sehingga dibutuhkan perencanaan, Implementasi dan evaluasi pada pendidikan yang berdaya saing agar eksistensi lembaga tetap terjaga. Lembaga Pendidikan dibutuhkan manajemen strategi yang kompetitif dalam menghadapi persaingan dengan sekolah yang ada dilingkungannya. Pada lembaga pendidikan negeri akan lebih mudah dipercaya dibandingkan lembaga swasta. Hal ini dikarenakan sekolah negeri memiliki banyak modal finansial untuk pembangunan infrastruktur yang memadai dan kebutuhan tenaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pendidik dan kepedidikan juga disuplay oleh pemerintah. Berbeda dengan lembaga swasta yang mana seluruh manajemennya di pegang oleh pengelola yayasan atau Manajemen Sekolah. Kondisi inilah yang menuntun lembaga swasta untuk membangun kerja tim yang solid baik dengan *stakeholder* maupun dengan masyarakat.

Layanan Pendidikan dalam Menjaga Daya Minat masyarakat merupakan unsur penting yang mempengaruhi munculnya komitmen dari masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke lembaga tersebut. Dalam implementasinya memerlukan strategi. Strategi yang dimaksud adalah memanfaatkan kepercayaan sebagai modal sosial.

Ada dua strategi yang harus mainkan dalam mengelola lembaga yaitu strategi manajerial dan strategi subtansional.⁵¹ Strategi manajerial adalah strategi pengembangan Sekolah yang berhubungan dengan masalah internal dan eksternal.

a. Dalam strategi manajerial internal, **pertama** peran pemimpin / kepala sekolah membina sebaik mungkin kondisi internal seluruh warga Sekolah terutama guru dan karyawan yang ada dalam lingkungan sosial Sekolah. Dengan adanya hubungan yang baik, sehingga pengelolaanya dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. **Kedua** menempatkan sumber daya manusia yang tepat, dalam upaya pencapaian visi dan misi yang diemban, yang menjadi sasaran manajerial internal adalah, seluruh

⁵¹ M Syaifi, "Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Di SMAN 3 Dusun Selatan Kabupaten Barito Selatan", Tesis (Palangkaraya: IAIN Palangkaraya, 2017), 27 (diakses 28 Desember 2020).



warga Sekolah.

- b. Strategi manajerial eksternal, pemimpin atau kepala sekolah berupaya memfokuskan pada hubungan Sekolah dengan faktor pendukung diluar Sekolah, yaitu melalui koordinasi dengan pihak luar dalam kaitannya dengan program- program yang dilakukan Sekolah. Membangun hubungan baik hingga menumbuhkan kepercayaan dengan pihak luar seperti orang tua, masyarakat, pemerintah dan komite adalah penting. Karena dengan membangun hubungan yang baik ini dapat memudahkan dalam peningkatan layanan Pendidikan serta dapat menjembatani kebutuhan dan keinginan yang dikehendaki masyarakat.

Sementara secara substansional, yaitu strategi dalam meningkatkan layanan pendidikan dengan berpedoman pada visi, misi dan tujuan Sekolah yang dijabarkan pada program yang telah dituangkan dalam muatan kurikulum, serta kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler. Melalui strategi substansional ini, Sekolah diharapkan menunjukkan spesifikasi dan keunggulan yang dimiliki secara khas dari Sekolah tersebut.

Dalam implementasinya, strategi dalam meningkatkan layanan pendidikan adalah Pemimpin / Pengelolah (manajemen) yang dipercaya masyarakat. Hal tersebut berkenaan dengan komitmen dan visi misi yang menjadi dasar dalam memimpinya.⁵² Pemimpin yang baik harus

⁵² Samsu, *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*, (Jambi: Pusaka, Cetakan 1 November 2014), 66.



mendengar keluhan dan menyampaikan dengan jujur dan tidak akan memermalukan *stakeholder*-nya sendiri. Apabila masyarakat sudah banyak mengeluh, pemimpin harus mendiagnosa secara cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan dengan baik. Sebagaimana yang digambarkan Stephen dalam bukunya “*The Speed Of Trust*” yang dikutip oleh Mahmud Sani. Ada lima gelombang *trust* dalam mengatasi persoalan yang dihadapi, diantaranya:⁵³

- 1) *Self Trust*. Percaya pada diri sendiri bahwa seorang pemimpin mempunyai integritas yang tinggi dan mempunyai tujuan yang baik dalam memimpin.
- 2) *Relationship Trust*. Diperlukan adanya tingkah laku Lembaga yang lengkap dengan jajarannya secara konsisten dan berkesinambungan.
- 3) *Stakeholder Trust*. Setiap pemimpin harus berani menjamin kualitas dari anggota Lembaga yang dipimpinnya dengan memberikan kepercayaan yang sangat tinggi melalui prinsip prinsip kerjasama.
- 4) *Market Trust*. Dengan menggunakan prinsip reputasi, keunggulan *branding image* yang dibentuk guna menunjukkan bukti nyata bahwa apa yang disampaikan ada buktinya dan produk yang dihasilkan laku dijual.
- 5) *Societal Trust*. Pemimpin harus mampu memberikan kepercayaan

⁵³ Muhamad Sani, *Strategi Membangun*,(Jurnal diakses : 2018).

yang diberikan oleh masyarakat dengan memberikan kembali kepercayaan itu dalam bentuk proses pemberdayaan yang dinamis dan berlanjut.

Dalam praktek Manajemen itu dipengaruhi nilai-nilai dalam pelayanan *public* yang mendasari seorang Manajemen yang transformasional. Manajemen transformational dapat mampu meningkatkan kebutuhan bawahannya dan akan bertindak sebagai *Customer Satisfaction*, adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam pelayanan primanya, sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan *call centers* dalam pelayanan kepada publik.
- 2) *Resource Sharing* atau melibatkan sektor swasta dalam penyediaan pelayanan publik.
- 3) Konsultasi publik (*Citizen consultation*) dalam mengemban sistem atau kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Dalam melakukan berbagai strategi peningkatan Layanan Pendidikan diperlukan Manajemen yang mampu membangun visi bersama. Berikut beberapa karakteristik yang dimiliki Manajemen visioner dalam pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Selalu tidak puas. Senantiasa melakukan peningkatan dan perubahan secara terus menerus.
- 2) Mampu menciptakan standar terbaik menurut visinya, melalui



pengembangan strategi dalam pelayanan yang mencerminkan budaya aspirasi dan nilai-nilai Lembaga.

- 3) Mampu mengorganisir pelaksanaan Layanan secara efektif.
- 4) Mampu memperkuat hubungan dengan masyarakat melalui penggunaan teknologi terbaru untuk memaksimalkan pelayanan secara *online*.
- 5) Memiliki keinginan kuat untuk terus belajar dari Lembaga lain yang unggul maupun belajar dari kesalahan yang dialami.
- 6) Mampu menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen Strategi Lembaga Pendidikan Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan dengan Memanfaatkan Kepercayaan Sebagai Modal Sosial sangat diperlukan. Dan ini dapat memberi pengaruh besar terhadap perkembangan masyarakat baik yang tumbuh di dalam sekolah maupun di luar sekolah. Sejalan dengan itu Mujamil menyatakan bahwa masyarakat merupakan komponen strategis yang harus mendapat perhatian penuh dalam Layanan pendidikan agar dapat meningkatkan kualitas pendidikan guna mencapai tujuan pendidikan nasional.⁵⁴

⁵⁴ Ahmad Zain Sarnoto & Wahyudin, "Pengaruh Kurikulum, (diakses 19 April 2021).



11. Manajemen Strategi dalam Pandangan Islam

Manajemen strategik merupakan langkahlangkah yang dilakukan oleh pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sesuai dengan surah Ath-thur ayat 21

وَالَّذِينَ ءَامَنُوا وَاتَّبَعَتْهُمْ ذُرِّيَّتُهُمْ بِإِيمَانٍ أَلْحَقْنَا بِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَمَا أَلَتْنَاهُمْ مِّنْ عَمَلِهِمْ مِّنْ شَيْءٍ ؕ كُلُّ

أَمْرٍ إِيمًا كَسَبَ رَهِيْنٌ

Artinya: Dan orang-orang yang beriman, dan yang anak cucu mereka mengikuti mereka dalam keimanan, Kami hubungkan anak cucu mereka dengan mereka, dan Kami tiada mengurangi sedikitpun dari pahala amal mereka. Tiap-tiap manusia terikat dengan apa yang dikerjakannya⁵⁵.

Dalam ayat yang lain surah Az-Zilzalah ayat 7-8

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ
وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

artinya:” Barang siapa yang mengerjakan sesuatu amal kebajikan sebesar atom (zarah) pun, niscaya dia akan melihat balasannya, dan barang siapa yang mengerjakan perbuatan jahat sebesar atom (zarah) pun niscaya akan melihat balasannya pula”.

⁵⁵ Referensi: <https://tafsirweb.com/10037-surat-at-tur-ayat-21.html>

Berdasarkan konsep ayat tersebut diatas dapat di pahami bahwa setiap pekerjaan yang baik akan dibalas dengan kebaikan, sebaliknya setiap pekerjaan yang buruk juga akan dibalas dengan keburukan. Maka dari itu, manusia di peringatkan agar tidak melakukan sesuatu pekerjaan yang tidak sesuai dengan norma-norma Agama Islam. Keterkaitan dengan manajemen strategik dalam pendidikan Islam, bahwa seorang pimpinan hendaklah membuat perencanaan kegiatan sesuai dengan kemampuan organisasi yang dipimpinnya dan mengimplementasikannya secara efektif dan efisien. Sebagaimana di bunyikan dalam surah Al-Baqarah ayat 201 :

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Dan di antara mereka ada yang berdoa, “Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat, dan lindungilah kami dari azab neraka.”

Ayat tersebut diatas, mengajarkan kepada umat manusia, agar dapat mengimbangi amal kebaikan dunia dan amal kebaikan di akhirat. Fredy Rangky di kutif oleh Akdon, menjelaskan bahwa strategik merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing⁵⁶. Maka dari itu, Rahmat dalam tulisannya mengartikan bahwa kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu “Strategos” (stratos militer dan ag memimpin), yang berarti “generalship” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana

⁵⁶ Akdon, *Strategic Management For Educational Management*, (Bandung : Alfabeta, 2011) hlm :12



untuk menenangkan perang⁵⁷. George et, yang di kutif Rahmat, mendefinisikan strategi secara umum terdiri atas aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Sedangkan strategik menjalankan proses strategi dengan merencanakan serta menentukan target yang akan dicapai dalam suatu organisasi pendidikan.

Kedudukan Manajemen Strategik merupakan suatu bidang ilmu yang mengabungkan kebijakan pendidikan dengan lingkungan dan tekanan strategi. Sesuai dengan bunyi surah An-Nur ayat 55 yang berbunyi :

وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَى لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُمْ مِنْ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ

Artinya : Allah telah menjanjikan kepada orang-orang di antara kamu yang beriman dan yang mengerjakan kebajikan, bahwa Dia sungguh, akan menjadikan mereka berkuasa di bumi, sebagaimana Dia telah menjadikan orang-orang sebelum mereka berkuasa, dan sungguh, Dia akan meneguhkan bagi mereka dengan agama yang telah Dia ridai. Dan Dia benar-benar mengubah (keadaan) mereka, setelah berada dalam ketakutan menjadi aman sentosa. Mereka (tetap) menyembah-Ku dengan tidak mempersekutukan-Ku dengan sesuatu apa pun. Tetapi barangsiapa (tetap) kafir setelah (janji) itu, maka mereka itulah orang-orang yang fasik. (An Nur : 55)

Kemudian dalam surah Al-Baqarah ayat 283 :

⁵⁷ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta : Prenadamedia Group, 2014), hlm : 2



وَأِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَى بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Al Baqoroh : 283)

Berdasarkan ayat tersebut di atas, dapat dipahami bahwa kedudukan manajemen strategik dalam pendidikan Islam merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena Allah SWT, telah menjanjikan kepada orang-orang beriman, dan orang-orang yang diberikan amanah, agar dapat melaksanakannya sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Akdon bahwa manajemen strategik adalah ilmu dan kiat tentang perumusan (formulating), pelaksanaan (implementing), dan evaluasi (evaluating), keputusan-keputusan strategik antar fungsi-fungsi manajemen yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan-tujuan masa depan secara efektif dan efisien⁵⁸.

⁵⁸ Akdon. *Strategic Management For Educational Management*. (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm : 9





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Konsep Layanan pendidikan.

Bagi kemajuan suatu bangsa harapan besar diletakkan pada peserta didik. Pendidikan harus menciptakan kualitas yang bermutu agar generasi bangsa dapat maju dan bisa menghadapi masa depan yang penuh dinamika dan tantangan. Demikian pula dengan Negara Indonesia, akan kena pengaruhnya, melalui pembangunan industri yang dipaksakan meloncat, tetapi belum diimbangi oleh perkembangan persepsi, perubahan teknologi belum membudaya. Menghadapi zaman demikian itu, maka dunia pendidikan dituntut agar mempertinggi kemampuan daya pikir peserta didiknya. Masalah pendidikan bukan hanya sekedar mengajar anak gemar membaca, atau hanya mentransfer ilmu pengetahuan, tetapi harus lebih jauh dari itu. Peserta didik harus mampu menggunakan hasil bacaannya untuk memecahkan masalah dan mengambil keputusan di masyarakat, dan yang penting ialah mereka harus merebut informasi.

Pengertian layanan Yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dan dalam istilah lain berarti melayani pelanggan jasa secara baik. Sebaiknya pelayanan pendidikan itu dilakukan secara prima. Kata “prima” menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat lebih dari yang semula diharapkan. Melayani pelanggan jasa pendidikan secara baik atau prima berarti membantu pelanggan jasa pendidikan dalam memenuhi kebutuhannya serta dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan jasa pendidikan merasa sangat puas. Hal ini juga dapat disebut sebagai jasa pendidikan yang berkualitas,

yaitu seluruh aktivitas sekolah yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan jasa pendidikan⁵⁹.

Layanan pendidikan memiliki karakteristik dasar yang mencakup tiga hal, yaitu adanya standar jasa pendidikan yang baku, jasa pendidikan bersifat istimewa dan memberikan kepuasan yang memiliki harapan pelanggan jasa pendidikan. Ada tiga dimensi jasa pendidikan berkualitas yang dapat diidentifikasi, yaitu kualitas teknis jasa pendidikan yang berkaitan dengan hasil jasa pendidikan, kualitas fungsional jasa pendidikan yang berkaitan dengan proses pemberian jasa pendidikan kepada pelanggan jasa pendidikan, dan reputasi penyedia jasa pendidikan (sekolah)⁶⁰.

1. Pendekatan dalam Peningkatan Layanan Pendidikan

Keberhasilan mengembangkan dan melaksanakan pelayanan pendidikan tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Barata (2003) mengembangkan pola pelayanan pendidikan berdasarkan konsep 3A, yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan).

a. Sikap (*attitude*)

Pelayanan jasa pendidikan berdasarkan konsep sikap meliputi tiga prinsip yaitu pertama melayani pelanggan jasa pendidikan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi, kedua melayani pelanggan jasa pendidikan dengan

⁵⁹ Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Kompetido, 2003), hlm. 56

⁶⁰ Wijaya, Davis, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empat 2012), hlm. 257

berpikiran positif, sehat dan logis, dan ketiga melayani pelanggan jasa pendidikan dengan sikap menghargai

b. Perhatian (*attention*)

Pelayanan prima jasa pendidikan berdasarkan konsep perhatian meliputi tiga prinsip yaitu , pertama mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara sungguh- sungguh, kedua mengamati dan menghargai perilaku pelanggan jasa pendidikan, dan ketiga mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan jasa pendidikan.

c. Tindakan (*action*)

Pelayanan prima jasa pendidikan berdasarkan konsep tindakan meliputi lima prinsip yaitu pertama mencatat setiap pesanan dari pelanggan jasa pendidikan, kedua mencatat kebutuhan pelanggan jasa pendidikan, ketiga menegaskan kembali kebutuhan pelanggan jasa pendidikan, keempat mewujudkan kebutuhan pelanggan jasa pendidikan, dan kelima menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan jasa pendidikan mau kembali membeli produk jasa pendidikan⁶¹.

Dalam konteks manajemen layanan, Pengelola lembaga pendidikan harus bersikap adil dan proporsional sehingga ada perhatian khusus pada para guru. Manajemen harus berfikir general, yakni berusaha secara maksimal untuk memberikan Layanan yang terbaik kepada siapapun sesuai dengan potensi yang

⁶¹ Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Kompetido, 2003), hlm. 58



dimilikinya. Sebab, sebagai unit layanan jasa, ada banyak pelanggan yang harus dilayani oleh para pelaksana dan Pengelola pendidikan.

Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelolaan institusi pendidikan, misalkan manajer (manajemen / Pengelola), guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan, pelanggan luar adalah masyarakat dan pemerintah. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas layanan yang diberikan.⁶²

Layanan pendidikan sangatlah penting agar pelanggan mau membeli produk jasa pendidikan, sehingga lembaga pendidikan juga semakin maju apabila pelanggannya juga semakin banyak. Tjiptono telah mengkaji pentingnya Layanan yang baik terhadap pelanggan jasa dengan menggunakan konsep jasa kualitas total (*total quality service* atau TQS)⁶³. Menurut Stamatis : TQS merupakan system manajemen strategi dan terpadu yang melibatkan seluruh manajer dan karyawan untuk memperbaiki proses organisasi secara berkesinambungan agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Tujuan TQS adalah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada semua orang, dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan⁶⁴.

⁶² Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 63

⁶³ Tjiptono, *Prinsip – prinsip TQM*, (Yogyakarta : Andi 2003), hlm 13-14

⁶⁴ Wijaya, Davis, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Jakarta: Salemba Empat 2012), hlm. 258

Untuk memperjelas definisi TQS, Tjiptono menggambarkan system TQS yang berfokus kepada pelanggan dengan diskripsi: *Pertama*, Strategi adalah cara atau pendekatan yang efektif diterapkan guna mencapai sasaran sekolah melalui pelayanan yang baik kepada pelanggan jasa pendidikan. *Kedua*, Sistem adalah program dan prosedur yang dirancang dengan baik guna mendorong penyampaian jasa pendidikan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan jasa pendidikan, dan yang ketiga SDM adalah karyawan sekolah di seluruh posisi yang memiliki kapasitas yang bersifat tanggap terhadap keinginan pelanggan jasa pendidikan.

Mengevaluasi layanan pendidikan diperlukan pendekatan yang komprehensif karena layanan pendidikan merupakan jasa yang memiliki karakteristik cukup kompleks dibandingkan jasa lainnya. Karena jasa pendidikan pada modal, investasi bidang pendidikan yang berkualitas dan memiliki value dari pengguna jasa pendidikan. Saat ini dibutuhkan modal yang sangat besar disamping padat karya (memerlukan tenaga Sumber Daya Manusia) yang memiliki dedikasi, kapabilitas, maupun skill yang spesifik.

Jadi kesimpulan peneliti dari Layanan pendidikan adalah memberikan layanan terbaik yang berorientasi pada kepentingan pelanggan jasa pendidikan sehingga memungkinkan pemasar jasa pendidikan untuk memberikan kepuasan pelanggan jasa pendidikan yang optimal. Upaya memeberikan pelayanan atas jasa pendidikan yang terbaik dapat diwujudkan jika pemasar jasa pendidikan menonjolkan kemampuan, sikap, perhatian, tindakan, tanggung jawab yang baik serta terkoordinasi.





Terdapat dua pendekatan untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu kepada pengguna jasa pendidikan, yaitu sebagai berikut :

1. Pendekatan Service TriangleI (segitiga layanan)

Merupakan suatu model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara lembaga pendidikan dengan para pengguna jasa pendidikan (siswa/mahasiswa). Model tersebut terdiri dari tiga elemen, yaitu service strategy (strategi layanan) service people (sumber daya manusia yang memberikan layanan), dan service system (system layanan) dengan pengguna jasa pendidikan sebagai titik pusat.

2. Pendekatan Total Quality Service

Total Quality Service atau layanan mutu terpadu suatu keadaan ketika sebuah lembaga pendidikan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan bermutu kepada para pelanggan maupun pemilik lembaga pendidikan (pemerintah atau yayasan) dan pegawainya.⁶⁵

Zeithaml, Parasuraman & Berry menggunakan ukuran kualitas layanan pendidikan dengan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangible, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Reliability atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Responsiveness atau resposivitas adalah kerelaan

⁶⁵ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 110.

untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.⁶⁶

Layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.⁶⁷

Kualitas layanan yang baik dan memuaskan merupakan hal utama yang diharapkan bagi para penerima jasa. Kualitas pelayanan diberikan kepada penerima jasa harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Kualitas pelayanan menciptakan dan memberikan manfaat bagi para penerima jasa pada waktu dan tempat tertentu. W.E. Deming memberikan pengertian terhadap kualitas yaitu Continuous improvement yaitu perbaikan berkesinambungan, Joseph M. Juran fit for use cocok untuk digunakan, Philip Crosby, kesesuaian dengan persyaratan, Kaoru Ishikawa, produk yang paling ekonomis paling berguna dan selalu memuaskan pelanggan, JW Cortado the moment of truth saat kejujuran Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).⁶⁸

⁶⁶ Muhammad Basri, *Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan*, (vol. 1, No. 2, Oktober 2011), hlm.113.

⁶⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 19.

⁶⁸ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media. 2011), hlm. 94.



Gravin mengemukakan lima perspektif yang berhubungan dengan kualitas pelayanan antara lain: Trancedental, Product-based, User-based, Manufacturing-based, dan Value-based. Jadi, dapat dikatakan bahwa kualitas jasa tidak dapat dilihat, karena kualitas bersifat transedental atau abstrak (tidak dapat dilihat), Namun ketika kualitas berhubungan dengan produk, maka kualitas dapat berwujud dan dapat diukur. De Vreye mengungkapkan hal-hal yang menunjukkan kualitas pelayanan dalam Lembaga adalah sebagai berikut:

1. Self-esteem (harga diri), pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan.
2. Exceed expectation (memenuhi harapan), penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. Recovery (pembenahan), menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.
4. Vision (pandangan ke depan), perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. Improve (perbaikan), perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



rencana; investasi yang bersifat non material (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang respinsif.

6. (perhatian), menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
7. Empower (pemberdayaan), memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa.⁶⁹ Pendidikan merupakan jasa. Dalam suatu lembaga pendidikan terdapat gabungan beberapa kelompok pelanggan diantaranya yaitu: a) Pelanggan eksternal pertama yaitu pelajar b) Pelanggan eksternal kedua yaitu orang tua atau kepala daerah sponsor c) Pelanggan eksternal ketiga yaitu pemerintah atau masyarakat atau bursa kerja d) Pelanggan internal yaitu guru atau staf.⁷⁰

Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

⁶⁹ 7 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7

⁷⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 70.





2. Bentuk Layanan dalam Lembaga Pendidikan

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁷¹ Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:

1. Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

a) Personil pelayanan pengajaran.

Terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.

b) Personil pelayanan administrasi.

Meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagianbagiannya.

c) Personil pelayanan fasilitas sekolah.

Meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.

⁷¹ Lijen Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Askara 2009) hlm, 42.

- d) Personil pelayanan murid atau siswa.

Meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

2. Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

- a) Layanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

- b) Layanan gedung dan halaman

sekolah Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan



keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c) Layanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.⁷²

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu.⁷³

a. Layanan pengumpulan data.

adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapny tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.

b. Layanan penyuluhan.

⁷² Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985), hlm. 65.

⁷³ M. Sulthon Masyhudi, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005)



Merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi siswa untuk mendapat bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.

c. Layanan informasi dan penempatan.

Adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan- keterangan yang diperlukan oleh individu (siswa) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.

d. Layanan penelitian dan penilaian.

Dalam program bimbingan di lembaga diartikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:⁷⁴

⁷⁴ Marzuki Mahmud, Manajemen Mutu Perguruan Tinggi, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012) Hlm : 63-65



a. Layanan informasi.

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.

b. Layanan sarana prasarana.

Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

c. Layanan administrasi.

Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

d. Layanan bimbingan.

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.

e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan.

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



f. Layanan kesejahteraan.

Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

3. Manajemen Layanan Pendidikan Islam.

Upaya penyelenggaraan pendidikan Islam yang formal yang bermutu sangat berkaitan erat dengan kejelian dan ketepatan dalam mengidentifikasi, memformulasi, mengemas, serta menjabarkan kebijakan, strategis dan program operasional pendidikan. Ini berarti bahwa kemampuan sebuah manajemen sekolah dan layanan profesional tenaga pendidikan perlu dikembangkan dan difungsikan secara optimal. Oleh sebab itu sekolah sebagai unit kerja terdepan yang langsung berhubungan dengan kebutuhan riil di bidang pendidikan, sudah saatnya untuk memiliki otonomi kerja dalam menjalankan manajemen di sekolahnya. Di bawah manajemen yang profesional, mereka diharapkan mampu menampilkan dan mengembangkan diri serta memberikan Layanan yang maksimal sesuai dengan potensi yang pada gilirannya dapat meningkatkan mutu pendidikan di Institusinya. Dengan demikian daya Tarik dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam yang formal menjadi semakin meningkat.

Layanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi bagi manajer yang merencanakan lembaganya bisa



mengungguli lembaga lain tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.⁷⁵ Pelayanan dalam pendidikan Islam mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan dan pelayanan kesejahteraan.

Falsafah yang harus diimplementasikan oleh manajer lembaga pendidikan Islam adalah falsafah penjual. Sebagai penjual yang baik ada sikap-sikap tertentu yang ditampilkan kepada para pembeli, antara lain; (1) Berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, berusaha bersikap ramah, (3) Berusaha mematok harga yang bersaing, (4) Berusaha mengibur pembeli, (5) Berusaha bersikap jujur, dan (6) Berusaha mampu menahan diri dari perasaan kecewa jika ada pembeli yang bersikap kurang menyenangkan.⁷⁶

Prilaku penjual ini harus dikondisikan kepada seluruh individu yang terlibat pengelolaan lembaga pendidikan Islam, mulai dari manajer puncak, manajer madya dan manajer terendah, hingga staf-staf paling bawah sekalipun. Mereka harus memiliki satu tekad yang sama untuk memberikan Layanan yang terbaik kepada siapa saja, baik melalui ucapan maupun tindakan. Hal ini dilakukan guna meningkatkan Layanan pendidikan yang dikendalikannya. Terkadang untuk menentukan maju tidaknya suatu lembaga pendidikan dapat pula di lihat bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh manajemen (Pengelola)sekolah, guru, staf tata usaha terhadap siswa, orang tua, dan tamu yang berkunjung.

Firman Allah dalam Surat Al-Hasyr: 9

⁷⁵ Mujmil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang : PT. Erlangga, 2007), hlm 193.

⁷⁶ Ibid, hlm 195

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنًا نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya : Dan orang-orang (Ansar) yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka mencintai orang yang berhijrah ke tempat mereka. Dan mereka tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atas dirinya sendiri, meskipun mereka juga memerlukan. Dan siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung. (QS. Alhasyr : 9)

Ada beberapa konsekuensi dari ayat tersebut, yaitu: (1) Adanya usaha untuk menghormati atau melayani orang lain (dalam konteks ini kaum Muhajirin); (2) Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan kepada kaum Muhajirin; (3) Kaum Anshor mengutamakan penghormatan kepada kaum Muhajirin; dan Kaum Anshor rela mengalahkannya sendiri.

Ayat tersebut dapat mengilhami sikap atau prilaku para manajer pendidikan Islam. Mereka dapat meneladani sikap kaum Anshor dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin. Yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan. Dalam konteks manajemen pendidikan Islam, nilai-nilai pengorbanan bisa berupa :

- a) Kesadaran untuk mengendalikan kepentingan diri sendiri
- b) Kesadaran untuk mengutamakan kepentingan orang lain

- c) Kesadaran untuk memuaskan orang lain
- d) Kesadaran untuk menghindari kekecewaan orang lain sejauh mungkin
- e) Kesadaran untuk membangkitkan perasan orang lain agar mencintai lembaga pendidikan Islam.

Oleh karena itu paradigma yang perlu dijadikan pegangan bagi para menajer lembaga pendidikan Islam, baik kapasitasnya sebagai kepala madrasah, pengasuh/kiyai pesantren, ketua jurusan, dekan, maupun rektor adalah sebagai pelayan umat. Yang berarti mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain baik jajaran pimpinan, para guru, siswa, para karyawan, para wali murid, para pengguna lulusan dan masyarakat luas.

Layanan dalam pendidikan Islam mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, Layanan kepegawaian, Layanan keuangan dan Layanan kesejahteraan. Kesejahteraan bisa diartikan dalam ukuran material, misalnya gaji, honorarium dan fasilitas fisik. Bisa juga diartikan dalam ukuran nonmaterial yang mengarah kepada kepuasan kerja. Personalia sekolah/madrasah merupakan orang terdidik, sehingga kesejahteraan nonmaterial seringkali sangat diperlukan. Untuk itu diperlukan hal-hal berikut ini :

- a) Memberikan apa yang menjadi hak guru dan sifat administrasi, misalnya gaji, honorarium kelebihan jam mengajar/lembur, dan kenaikan pangkat tepat pada waktunya.



- b) Memberikan penghargaan baik berupa material maupun nonmaterial bagi staf yang berprestasi atau telah mengerjakan tugas dengan baik.
- c) Membina hubungan kekeluargaan antara para guru, staf beserta keluarganya
- d) Mengupayakan kesejahteraan guru dalam RAPBS sepanjang tidak menyalahi aturan yang berlaku.
- e) Memberikan kesempatan dan memfasilitasi agar setiap staf dapat mengaktualisasikan potensinya. Caranya dengan memberi kesempatan untuk mengajukan gagasan kemudian mewujudkannya.⁷⁷

Oleh karena itu, menurut Mulyasa, kesejahteraan guru tidak dapat diabaikan. Karena, ini merupakan salah satu faktor penentu dalam peningkatan kinerja, yang secara langsung berpengaruh terhadap mutu pendidikan. Peningkatan kesejahteraan guru dapat dilakukan antara lain dengan pemberian insentif di luar gaji, imbalan, penghargaan serta tunjangan yang dapat meningkatkan kinerja.⁷⁸

Dalam konteks manajemen layanan ini, manajer pendidikan Islam harus bersikap adil dan proporsional kendati ada perhatian khusus pada para guru. Manajer harus berpikir general, yakni berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siapa pun sesuai dengan potensi yang

⁷⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat, Panduan Manajemen Sekolah, (tpp.1998), 71-72.

⁷⁸ E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK.*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 79.



dimilikinya. Sebab sebagai unit layanan jasa, ada banyak pelanggan yang harus dilayani oleh para pelaksana pendidikan.

Pelanggan pendidikan terdiri atas dua jenis. Ada pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Sementara itu, pelanggan eksternal terdiri atas pelanggan primer, skunder, dan tersier. Dalam Panduan Manajemen Sekolah telah dirinci para pelaku masing-masing pelanggan itu sebagai berikut :

- a. Pelanggan Internal terdiri atas guru, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi
- b. Pelanggan Eksternal, yang merupakan pelanggan primer, yaitu siswa; pelanggan skunder yaitu orang tua, pemerintah dan masyarakat; dan pelanggan tersier, yaitu pemakai atau penerima lulusan baik lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia usaha.⁷⁹

Dalam manajemen layanan, manajer harus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan dengan menggerakkan semua pimpinan dan staf untuk memberikan kepuasan kepada semua pihak melalui berbagai cara. Sebagai kepala madrasah setidaknya ada beberapa hal yang harus dilakukan agar pelanggan merasa puas, yakni memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan (reliability), mampu menjamin kualitas pembelajaran (assurance), iklim madrasah yang kondusif (tangible), memeberikan perhatian penuh pada

⁷⁹ Ibid, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat, Panduan..., 170-171.

peserta didik (emphaty), dan cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik (responsibility).⁸⁰

Lembaga pendidika Islam dikatakan berhasil apabila mamapu memberikan layanan yang sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya, lembaga pendidikan Islam dikatakan berhasil jika :

1. Peserta didik puas dengan layanan Pendidikan, misalnya puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru, dan puas dengan fasilitas yang disediakan madrasah, intinya peserta didik menikmati situasi di Sekolah;
2. Orang tua puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua. Misalnya, puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan peserta didik maupun program-program Sekolah.
3. Pihak pemakai/penerima lulusan (perguruan tinggi, industri dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas sesuai dengan harapan;
4. Guru dan karyawan puas dengan Layanan Pendidikan, misalnya dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan antar guru/karyawan/pimpinan, honorarium/gaji dan sebagainya.⁸¹

Guna mewujudkan keberhasilan tersebut, sebuah lembaga pendidikan Islam harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Berusaha memuaskan peserta didik dengan melengkapi fasilitas belajar, meningkatkan profesionalisme guru, mengkondisikan lingkungan belajar yang kondusif, memberikan jaminan rasa aman, nyaman dan tentram serta

⁸⁰ Jamal Madhi, Menjadi Pemimpin yang Efektif dan Berpengaruh Tujuan Manajemen Kepemimpinan Islam, Terj. Amang Syafrudin dan Ahmad Fauzan, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2002), 28

⁸¹ Ibid,...., hlm. 171-172

menghadirkan situasi pembelajaran yang menghibur.

- b. Berusaha memuaskan pegawai dengan cara meningkatkan kesejahteraan, perhatian dan hubungan harmonis dengan mereka, memperlancar peningkatan karier mereka.
- c. Berusaha menyakinkan orang tua peserta didik bahwa anak-anaknya terjamin keamanannya, kemampuan intelektualnya, kepribadiannya, keimanannya dan akhlaknya melalui berbagai program bimbingan yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan Islam.
- d. Berusaha membuktikan kemampuan peserta didik dan para alumni yang andal kepada para pengguna lulusan baik lembaga yang lebih atas, perguruan tinggi, industri maupun negara.
- e. Berusaha mewujudkan lingkungan lembaga pendidikan yang Islami yang benarbenar Islami, cerdas, anggun, asri, dan mempesona kepada masyarakat.⁸²

Dengan demikian manajemen layanan sangat perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan Islam, karena akan dapat meningkatkan daya Tarik/ minat dan kepercayaan masyarakat terhadap madrasah, sehingga dengan peningkatan kepercayaan tersebut akan dapat meningkatkan Layanan pendidikan disekolah.

⁸² Mujamil Qomar, Manajemen Pendidikan Islam (Jakarta : Erlangga 2007), hlm. 203.





d) Motivasi

Masalah Motivasi merupakan masalah yang paling penting bagi setiap pemberi layanan karena akan menyangkut pertanyaan-pertanyaan yang selalu timbul dan seperti apa yang menyebabkan beberapa pegawai bekerja keras sedangkan yang lain bermalas-malasan. Sementara harus bisa menciptakan situasi dan kondisi kerja yang bisa memotivasi para pegawai untuk bekerja lebih giat, usaha-usaha untuk memotivasi sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Kasim:

1. Menyesuaikan pekerjaan dengan orang yang tepat.
2. Mengintegrasikan tujuan Lembaga dengan tujuan pribadi pegawai (karyawan); dan
3. Memberi kesempatan partisipasi yang lebih luas kepada para pegawai dalam mengelola pelayanan⁸³.

Berkaitan dengan pendidikan yang merupakan kepanjangan kebijakan pemerintah bahwa, agar memiliki suatu lulusan yang berprestasi, maka penyedia layanan pendidikan dalam hal ini lembaga pendidikan, kiranya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Arti kualitas di sini adalah bagaimana lembaga pendidikan dibuat yang memenuhi standar kebutuhan publik.⁸⁴

⁸³ Buchari Katutu, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan*, (Jambi: Sulthan Thaha Press, 2011), hlm. 12.

⁸⁴ Rusli, Budiman, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, (Bandung: Hakim. 2013), hlm. 181.

Dari teori yang telah dikemukakan oleh para ahli penulis dapat menyimpulkan bahwa Layanan bersifat sangat variabel atau heterogen karena merupakan non-standardized output, artinya bentuk, kualitas, dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

C. Penelitian Yang Relevan

Dengan memperhatikan beberapa hal, secara umum penelitian yang berjudul Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan Di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau masih relatif sedikit yang meneliti di Sekolah tersebut. Hal ini dapat diketahui dari penelusuran peneliti dalam mengkaji hasil-hasil penelitian terdahulu. Namun tidak bisa dipungkiri adanya beberapa hasil penelitian terdahulu yang menurut peneliti berkaitan era dengan penelitian yang berhubungan dengan Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan.

Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Manajemen Strategi dalam Layanan Pendidikan sebagai berikut:

1. Jurnal yang ditulis oleh Anis Fauzi dan Khawasi pada e Jurnal Tarbawi Vol 2, No. 01 (Januari- Juni 2016), 65-74, ISSN 2442-8809, dalam <https://media.neliti.com/media/publications/256476-strategi-pengembangan-madrasah-b809c3b0.pdf>, diakses 25 Januari 2021. Judul penelitiannya adalah; Strategi Pengembangan Madrasah. Dalam penelitian ini, jenis pendekatannya adalah pendekatan kualitatif dengan jenis

penelitian lapangan (*field research*) dimana pengumpulan datanya dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian: Strategi MAN 2 Kota Serang dalam membangun kepercayaan masyarakat dengan: membangun jejaring, Membangun Kerjasama di dalam dan di luar lingkungan Madrasah, *Stakeholder* madrasah, lembaga pendidikan lain, Membangun nilai, Membangun disiplin dan etos tendik dan kependik, Kegiatan belajar mengajar madrasah, wawasan masyarakat terhadap keberadaan madrasah, Membangun nilai-nilai madrasah dengan *stakeholder*, dan kepemimpinan madrasah dalam mengelola peran sosial.

2. Artikel yang ditulis oleh Yulan Tiarni Legisti, dalam <https://ejournal.staisyamsululum.ac.id/index.php/nizamulilmi/article/view/8> D alam dengan judul Pengembangan Lembaga: Upaya Membangun Sekolah Berasrama Berkualitas untuk Mencetak *Human Capital* dan *Social Capital*, Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Syamsul ‘Ulum Gunungpuyuh Sukabumi, 2019, ISSN 2654-5849, diakses 19 April 2021. Pada artikel ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian analisis literatur. Analisis data didasarkan pada analisis dari berbagai sumber menggunakan metode konten dan analisis deskriptif.



Hasil penelitian ini meliputi 1) Manajemen perubahan dengan mengembangkan sekolah yang efektif pada sekolah asrama menjadi alternatif untuk proses pembiasaan moral dalam upaya untuk membangun individu integratif antara *human capital* dan *social capital*; 2) Mengoptimalkan manajemen berbasis sekolah melalui partisipasi semua elemen sekolah, masyarakat dan pemerintah; 3) Membangun sistem pendukung dalam merintis manajemen pengetahuan serta menggunakan alat yang tepat untuk mengintegrasikan proses manajemen strategis dalam menilai posisi kelembagaan dan harapannya di masa depan.

3. Tesis yang ditulis oleh Herlinsi. “*Kepemimpinan Inovatif Dalam Membangun Kembali Kepercayaan Masyarakat Kepada Lembaga Pendidikan*” UIN Raden Falah Palembang, 2017, diakses, 18 April 2021. Dalam tesis ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus.

Hasil Penelitian inovasi kepala sekolah dalam penguatan internal dengan mengembangkan potensi guru, potensi peserta didik dan menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua.

4. Tesis yang ditulis oleh M. Irsyad Jufri Rasyid, dalam <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/5375>, dengan judul *Strategi Pengembangan SMP Islam Andalusia Kebasen Banyumas*. IAIN Purwokerto, diakses, 19 April 2021 Penelitian ini merupakan



penelitian kualitatif menggunakan metode *study field research*, dengan menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data yang digunakan pengamatan partisipatif, dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam kemudian data dianalisis dengan reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) & verifikasi (drawing).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat langkah-langkah efektif dan efisien yang dilakukan lembaga pendidikan dalam menerapkan strategi pengembangan SMP Islam Andalusi diberbagai aspek-aspek penting, yaitu: (1) bidang pendidikan & pembelajaran, (2) kurikulum, (3) rekrutmen guru, (4) personalia dan sumber daya manusia (SDM) (5) keuangan, (6) sarana & prasarana, (7) hubungan masyarakat dan (8) rekrutmen peserta didik baru.

5. Tesis yang ditulis oleh Nuryadi Rudi dengan judul : “Manajemen Strategik Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SD Negeri Galunggung KotaTasikmalaya)" pada tahun 2013 Program Pasca Sarjana, Universitas Negeri Malang.

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah sekolah tersebut memiliki beberapa keunggulan yang melebihi sekolah lain seperti prestasi akademik dan non akademik yang berhasil diraih" Namun kekurangan terdapat pada weakness dan threat yang dapat menghambat upaya peningkatan mutu pendidikan SDN Galunggung. Dan Formulasi strategi dalam manajemen strategi yang dilakukan di SDN Galunggung" adalah



Formulasi strategi merujuk pada penyusunan strategi oleh Kepala SDN Galunggung, Pembantu Kepala Sekolah (PKS) Humas (Hubungan Masyarakat), PKS Kurikulum, PKS Sapras (Sarana Prasarana), PKS Kesiswaan, Guru, Dewan Sekolah/ Komite Sekolah.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, bahwa hal yang membedakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang berjudul Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau adalah terletak pada jenis strateginya yang digunakan dan objek penelitian yang diambil.

D. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Tinjauan Landasan teori dan Penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini :



Fokus penelitian:	Bagaimanakah Manajemen Strategi SMPIT 01 Darussalam Batam dalam meningkatkan Layanan Pendidikan.	Apa saja indicator dalam meningkatkan Layanan Pendidikan Di SMPIT 01 Darussalam Batam	Bagaimana Dampak dari Manajemen Strategi peningkatan Layanan Pendidikan di Sekolah tersebut
Tujuan Penelitian:	Mendeskrripsikan dan Menganalisis Manajemen Strategi SMPIT 01 Darussalam Batam dalam meningkatkan Layanan Pendidikan		
Metode Penelitian:	Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Selanjutnya data dianalisis dengan konsep Miles dan Huberman yaitu: reduksi data, penyajian data, verifikasi data/kesimpulan.		

Gambar 2.4 Kerangka Berfikir

Demikian skema Penelitian Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan Di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

Strategi dalam melaksanakan penelitian dibutuhkan metode. Berikut ini skema metode penelitian yang akan peneliti gunakan dalam mengkaji tentang materi ini:

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena memiliki ciri-ciri sebagai berikut: 1) Menggunakan makna, konteks, dan pandangan topik; 2) Proses penelitian lebih periodik daripada proses linier (pengumpulan dan analisis data dilakukan secara bersamaan); 3) Prioritas diberikan kepada kedalaman daripada keluasan Luasnya ruang lingkup penelitian; 4) Observasi dan wawancara mendalam sangat penting dalam proses pengumpulan data; 5) Peneliti sendiri adalah alat utama. Tidak hanya itu, peneliti juga secara rutin mengamati fenomena, kondisi dan kondisi yang terlihat dari subjek penelitian, informasi tersebut dapat diperoleh dari berbagai narasumber dan dokumen pendukung lainnya.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah di Kota Batam. Tepatnya di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau di Jl. Taman Jaya Asri wilayah Perum Taman Jaya Asri, Buliang, Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau 29424, tepatnya Belakang Kantor kecamatan Batu Aji saat ini sekita 800 m jalan kaki, dekat juga dengan Rumah Sakit AINI Batu aji. Selain dekat dengan Rumah Sakit AINI Batu aji SMPIT 01 Darussalam Batam juga dekat



dengan Puskesmas jarak 550 M. Pemilihan serta penentuan lokasi tersebut dilatar belakangi oleh kecenderungan peneliti terhadap Lembaga pendidikan karena kesesuaian antara proses perkembangan lembaga dengan topik yang diangkat oleh peneliti. Jika dilihat secara substantif, lembaga tersebut menunjukkan data yang menarik untuk diteliti, yakni:

- a. lembaga Pendidikan SMPIT 01 Darussalam Batam mendapatkan apresiasi minat yang cukup tinggi bagi masyarakat dari beberapa Layanan Yang ada.
- b. lembaga Pendidikan SMPIT 01 Darussalam Batam mempunyai daya tarik yang unik dalam meningkatkan animo peserta Didik dan masyarakat melalui diferensiasinya yang tidak terdapat pada lembaga pendidikan lain di sekitar daerah Batam, terkhusus dikecamatan Batu Aji dan sekitarnya. Padahal jika dilihat dari posisi sekolah sangat berdekatan dengan sekolah Negeri dan swasta, sekolah islam dan sekolah non islam. Waktu penelitian selama 1 bulan, yaitu mulai tanggal 12 April – 20 Mei 2022

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah data diperoleh dari subjek penelitian.⁸⁵ Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa kata-kata dan selebihnya adalah data pendukung berupa dokumen yang dimiliki. Data-data tersebut dapat

⁸⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS,2020), 73.

berupa hasil wawancara dan dokumen-dokumen yang dimiliki. Data-data tersebut didokumentasikan, dicatat, direkam, dan difoto sebagai data pendukung dengan menggunakan alat bantu seperti alat tulis, kamera digital dan perekam. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer

Jenis data primitif adalah data dasar yang berhubungan langsung dengan objek penelitian dan diperoleh darinya. Sumber data utama untuk penelitian ini adalah data lapangan, yaitu data yang diperoleh dari Kepala SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, meliputi dokumen, wawancara dan dokumen tentang manajemen strategis dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, bukan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian oleh peneliti. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah kepala Bagian di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, bag. Kurikulum, bag. Kesiswaan, Guru, staf, siswa dan wali Murid.

Dalam penelitian ini, penentuan siapa saja yang menjadi informan dengan menggunakan teknik *purposing sampling*. Teknik ini untuk



menentukan *sampling* dengan kriteria atau pertimbangan tertentu.⁸⁶ Data-data yang diperoleh untuk meng-*cross check* terhadap informasi-informasi yang diperoleh dari informan yang telah ditetapkan.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, diantaranya :

1. Ibu Zunit Fatin, S.Pd sebagai kepala sekolah SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau periode 2018 sampai saat ini, Beliau lahir di Malang 06 Desember 1968. Beliau bergabung di Yayasan Darussalam mulai tahun 1999, Beliau pernah menjabat sebagai kepala sekolah juga ditahun 2019 sampai tahun 2014, lalu menjadi wakil kepala sekolah bidang kurikulum pada tahun 2014 sampai tahun 2018. Pendidikan terakhir beliau S1 Jurusan MTK di Unrika (Universitas kepulauan Riau Batam) lulus pada tahun 2009.
2. Bapak Masningrat, S.Pd sebagai wakil kepala sekolah bidang Kurikulum Periode 2018 sampai saat ini, beliau lahir di Aceh Tenggara 01 Maret 1987. Beliau Mengampuh Mata pelajaran MTK, dan beliau pernah juga menjabat kepala sekolah ditahun 2014 sampai tahun 2018. Pendidikan terakhir beliau S1 Jurusan MTK di UNIVERSITAS ISLAM SUMATRA Utara lulus pada tahun 2010.

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, Cetakan ke 23, Maret 2016), 124.

3. Bapak Somad, S.Pd.I sebagai wakil ketua kurikulum IT. Beliau lahir di Embur Pr Baya 31 Desember 1971. Beliau mengampuh Pelajaran PAI. Pendidikan terakhir beliau S1 Jurusan PAI di IAI "AL-AQIDAH" JAKARTA, pada tahun 2007.
4. Bapak M. Rohman Fauzi, S.Pd.I sebagai wakil kepala sekolah bidang Kesiswaan. Beliau lahir di Kauman 07 November 1989. Beliau mengampuh Pelajaran PAI. Pendidikan terakhir beliau S1 Jurusan PAI di STAI JURAI SIWO METRO, 2013.
5. Ibu Prima Wike Putri, S.Pd sebagai Kepala TU / Admin. Beliau lahir di Sopan Tanah 22 Januari 1989. Beliau mengampuh focus di Admin Sekolah. Pendidikan terakhir beliau S1 Jurusan B.Indonesia di Universita Negri Padang 2013.
6. Ibu Sa'adah, S.Pd sebagai wakil kepala sekolah bidang sarpras dan perpustakaan. Beliau lahir di Sumedang 13 september 1978. Beliau juga mengampuh Mata pelajaran B. Inggris. Pendidikan terakhir S1 Jurusan Bahasa Inggris di IAIN SUNAN GUNUNG DJATI, pada tahun 2003.
7. Beberapa wali Murid dan Siswa - Siswi SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi dari informan sesuai lingkup penelitian.⁸⁷ Sedangkan tujuan pengumpulan data adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Untuk mendapatkan data ini maka peneliti menjelaskan metode tersebut, yaitu:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang khusus bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Definisi observasi adalah teknik pengumpulan data dengan secara langsung datang ke tempat penelitian untuk mendapatkan informasi dan mengetahui kejadian atau gejala yang terjadi sesungguhnya.⁸⁸

Tujuan observasi dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi, baik data umum atau menyeluruh mengenai keadaan dan situasi serta segala aktivitas tentang kegiatan yang menunjukkan tentang Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

⁸⁷ Made Laut Merta Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: QUARDRANT, Cetakan Februari, 2020), 88.

⁸⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, Cetakan ke 23, Maret 2016), 203

Selanjutnya, pelaksanaan teknik observasi dapat dilakukan dalam beberapa cara. Adapun dalam hal ini peneliti menggunakan observasi partisipan dimana peneliti ikut mengambil bagian kehidupan orang-orang yang akan diobservasi. Teknik ini untuk mengamati aktivitas kepala sekolah Ketua SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, waka-waka sekolah, tokoh agama, tokoh pemerintahan dan perwakilan wali murid dan Siswa - siswi. Tujuannya untuk memaksimalkan data yang diperoleh tentang Manajemen Strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih di mana peneliti mengajukan pertanyaan tentang topik atau sekelompok topik penelitian untuk dijawab.

Informan berasal dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, Perwakilan wali murid, perwakilan siswa dan guru - guru. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan dua jenis yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah jenis wawancara yang dilaksanakan secara terencana berdasarkan pedoman dan instrumen pertanyaannya sudah disiapkan secara tertulis sebelumnya untuk menjawab fokus penelitian dan rumusan masalah penelitian. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak berpedoman pada instrument pertanyaan, melainkan dilakukan secara spontanitas dari





narasumber untuk menjawab fokus penelitian dan rumusan masalah pada penelitian.

Dengan wawancara mendalam, diharapkan mendapatkan hal-hal antara lain: Manajemen strategi yang dibangun SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau dalam meningkatkan Layanan Pendidikan seperti: pada lingkungan internal dan eksternal, promosi dan memperkuat jejaring. Teknik wawancara ini akan menghasilkan data yang akurat dan sesuai harapan apabila memperhatikan langkah-langkah dalam menelaah dan mengetahui Manajemen strategi yang SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau dalam meningkatkan Layanan Pendidikan mengacu pada lima ciri penelitian kualitatif: 1) menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data, 2) Memiliki sifat deskriptif analitik, 3) Penekanan terhadap proses bukan hasil, 4) bersifat induktif, dan 5) Mengutamakan makna.⁸⁹

Dari langkah-langkah penelitian di atas, dapat diterapkan sebagai pedoman dalam penelitian di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau dengan cara penetapan objek yang akan diwawancarai, menyediakan garis besar atau topik yang akan digunakan wawancara, mengkonfirmasi data yang telah diperoleh, mencatat hasil wawancara dalam catatan lapangan, dan mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.⁹⁰

3. Dokumentasi

⁸⁹ Made laut Merta Jaya, *Metode Penelitian*, ..., 112-115

⁹⁰ Alif Nur Laila, *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Citra Madrasah di Madrasah Alyah Negeri Kandat*, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Pasca Sarjana UIN Maulana Malik Ibrahim, 2015, 105

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.⁹¹ Artinya, untuk mencari data tentang hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, koran, majalah, prasasti, catatan rapat, agenda, dll.

Dengan menggunakan metode ini akan diperoleh data yang akurat tentang aspek-aspek manajemen strategi SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau dalam meningkatkan layanan Pendidikan. seperti data keadaan umum, data kegiatan dan data pendukung lainnya.

E. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah cara mengumpulkan data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisir data, memilah- milah menjadi satuan yang dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menentukan pola, menemukan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dipelajari.⁹² Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa interaktif, analisa data ini dilakukan selama pengumpulan data dilapangan dan setelah semua data terkumpul dengan melalui empat komponen yang berkaitan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan /verifikasi.

⁹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 206.

⁹² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian*,..., 248.



Menurut Miles dan Huberman analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses pengumpulan data, kemudian reduksi data, penyajian data dan verifikasi.⁹³

Aktivitas dalam analisis data adalah data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.⁹⁴ Analisa data berlangsung secara bersama- sama dengan proses pengumpulan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah laporan data yang ditulis dengan merangkum atas apa yang dianggap penting, dicari tema dan polanya, membuang data yang tidak penting dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Hasil reduksi data yang diteliti dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya dari penelitian di SMPIT 01 Darussalam Batam.⁹⁵

b. Displai Data

Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bertujuan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam

⁹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif: dilengkapi dengan Contoh Proposal dan Laporan Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2005), 147.

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian* ,..., 338.

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian* ,..., 341.

penelitian ini, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alir dan sebagainya sehingga mudah dipahami maknanya.⁹⁶

Penyajian data mengacu pada perumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan dari peneliti sehingga uraian-uraian yang ditampilkan merupakan gambaran yang rinci terhadap pertanyaan yang ada.

Tujuan dari penyajian ini adalah untuk menemukan hal-hal yang memungkinkan adanya makna yang bisa ditarik kesimpulan terhadap hasil yang telah dikumpulkan, dan dibuat secara runtut, ringkas dan jelas setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data pada penelitian ini berupa bentuk teks naratif untuk mendeskripsikan dan menganalisa manajemen strategi dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam.

c. Verifikasi Data

Grafik validasi / kesimpulan data, yaitu upaya menjelaskan data yang ditampilkan dengan melibatkan pemahaman peneliti. Kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke bidang pengumpulan data, dan kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.⁹⁷

⁹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian*, ..., 337

⁹⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif: dilengkapi dengan Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*, 99.

Menarik kesimpulan akhir adalah teknik terakhir yang dilakukan dalam menganalisa data berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Pada tahap ini diharapkan mampu menggambarkan strategi manajemen yang dapat meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau. Pada bagian ini mengungkapkan kesimpulan dari data yang telah diperoleh baik dari wawancara, dokumentasi maupun observasi.

Penarikan kesimpulan tahap awal bersifat sementara, apabila bukti atau data pendukung tidak ditemukan. Sebaliknya apabila kesimpulan tahap awal sudah didukung dengan data maupun bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengambil data, maka kesimpulannya hasil penelitian sudah kredibel atau dapat dipercaya.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran umum tentang objek yang tadinya belum jelas setelah diteliti menjadi jelas. Hasil akhirnya dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesa atau teori.

F. Triangulasi Data

Triangulasi dalam penyajian kredibilitas, dimaknai sebagai pengecekan kredibilitas data dengan pengumpulan data dari berbagai sumber, Cara dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sebagai berikut:⁹⁸

⁹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian* ,..., 373-374.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam triangulasi sumber ini, peneliti mengecek data atau informasi yang didapat dari beberapa sumber yaitu data dari Kepala Sekolah SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau dengan informan lainnya seperti, Admin Sekolah, waka kesiswaan, waka kurikulum, dan tokoh kemasyarakatan/agama dan perwakilan wali murid, siswa – siswi yang memiliki keterhubungan dengan SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau.

b. Triangulasi Cara atau Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam triangulasi metode ini, peneliti melakukan pengecekan dan pengumpulan data yang diperoleh, diolah dan dibandingkan seperti data dari observasi akan dibandingkan dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara, ataupun dari dokumentasi yang saling berkaitan.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengulangan dalam pengumpulan dan pengolahan data dengan berbagai sumber dan metode untuk menemukan konsisten jawaban dan temuan lapangan sehingga data yang diperoleh tepat.

Setelah semua data diperoleh langkah selanjutnya data dianalisis dan diverifikasi tentang kebenarannya, supaya mendapatkan kesimpulan yang jelas dan bermakna. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang dilakukan pembahasan. Dengan demikian, penggunaan triangulasi dalam pengumpulan data yang didapat akan lebih konsisten, tuntas dan pasti.

Dari tiga Teknik di atas (Triangulasi) maka Peneliti lebih Memilih Triangulasi Sumber karena menurut peneliti teknik tersebut lebih akurat dan Tepat, tanpa melupakan triangulasi cara dan triangulasi Waktu.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data sangat diperlukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan diinterpretasikan secara ilmiah. Proses pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dimulai pada setiap akhir wawancara. Istilah ini disebut member check, dan tujuannya untuk menghindari kesalahpahaman oleh peneliti selama wawancara. Di akhir wawancara, peneliti membaca kembali pertanyaan-pertanyaan yang telah ditanyakan kepada pelapor dan mengulangi jawaban yang didapat. Dan meminta pelapor untuk membuktikan informasi yang dianggap tidak pantas. Oleh karena itu, setelah peneliti meninggalkan lokasi wawancara, data yang diperoleh dapat dinyatakan berdasarkan pendapat whistleblower. Setelah dilakukan pengecekan keanggotaan setiap pengunjung, peneliti kemudian menggunakan teknik triangulasi, atau teknik pengecekan



data, yang menggunakan sesuatu selain data untuk mengecek atau membandingkan data lain dengan data dari sumber lain.

H. Kehadiran Peneliti.

Dalam penelitian kualitatif, posisi peneliti adalah alat kunci. Oleh karena itu, penggunaan validitas dan reliabilitas data kualitatif sangat tergantung pada keterampilan metodologis, kepekaan dan kelengkapan peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada hasil observasi peneliti, sehingga peneliti dapat mengintegrasikan dengan situasi dan fenomena yang diteliti. Seperti yang dikemukakan oleh Ghony dan Almanshur, alasan lainnya adalah dalam penelitian kualitatif peneliti dilibatkan dalam fenomena yang diteliti sehingga diharapkan peneliti selalu fokus pada kenyataan atau kejadian dalam konteks penelitian⁹⁹

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dengan mudah dan lengkap, peneliti harus membangun kepercayaan yang tinggi dan menghindari kesan negatif dari pelapor (subjek penelitian). Subjek penelitian harus memahami secara publik keberadaan peneliti di lapangan. Untuk itu, peneliti mengambil langkah-langkah berikut: 1) Sebelum melakukan penelitian peneliti datang ke SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau menemui Kepala Sekolah untuk meminta izin apakah boleh mengadakan penelitian di sekolah tersebut, sekaligus sebagai penelitian pendahuluan untuk bahan penyusunan proposal tesis; 2) Sebelum memasuki

⁹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 223.



lapangan penelitian, terlebih dahulu peneliti mengirim Surat ke pihak SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau untuk mengijinkannya Peneliti meneliti di Sekolah tersebut. 3) Mengadakan observasi di lapangan untuk memahami latar penelitian; 4) Mengumpulkan dokumen selengkap-lengkapya sesuai dengan tema permasalahan penelitian; 5) Membuat jadwal penelitian sesuai kesepakatan antara peneliti dan informan atau subyek penelitian; 6) Melaksanakan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah disepakati sampai dengan selesai penelitian.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB V PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah dilakukan oleh Peneliti terhadap Manajemen dalam Strategi Meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam Kepulauan Riau, maka Penulis dapat menarik kesimpulan Bahwa Strategi Dasar Manajemen Sekolah dalam meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT 01 Darussalam Batam dengan Musyawarah, keterbukaan, Jujur, bersikap konsisten dan kompetisi dalam semua kegiatan. Pendekatan manajemen Strategi SMPIT 01 Darussalam Batam dalam meningkatkan Layanan Pendidikan meliputi : menjadikan sistem sebagai acuan dalam Kepemimpinan, Tenaga pengajar mengutamakan *best process*, menyelaraskan ilmu dan pengalaman dalam Mengelola Pendidikan, Menempatkan tugas seseorang sesuai keahliannya, Rekrutmen tenaga Pendidik dan pegawai yang selektif, Peningkatan profesional kerja pegawai, Meningkatkan prestasi akademik dan non akademik dan Mengefektifkan Monitoring Evaluasi. Dan Pendekatan jalur Eksternal dengan cara Promosi kepada Publik online ataupun offline, Memperkuat *networking*, Komunikasi dan konsultasi dengan Lembaga pemerintahan, Akrab dengan Tokoh Agama, Kerjasama Lembaga Pendidikan baik umum maupun Lembaga yang sama, dan Menjalin hubungan dengan wali murid. Serta Mempraktikkan model kurikulum berikut : Kurikulum Pemerintah atau Standar Nasional, Kurikulum Islam Terpadu, Muatan Lokal dan kurikulum khas sekolah.

B. Saran

1. SMPIT 01 Darussaalam Batam Segera Menyusun kurikulum Islam Terpadu mandiri (Khusus Sekolah), sehingga Layanan Pendidikan lebih maksimal dalam penanaman Akhlaq dan Pengetahuan Agama sesuai dengan apa yang diharapkan Sekolah atau Yayasan.
2. SMPIT 01 Darussaalam Batam segera membangun Lapangan pribadi sekolah, sehingga lebih menjaga keamanan dan kenyamanan peserta didik Ketika berolah raga atau Pembelajaran diluar kelas.

SMPIT 01 Darussaalam Batam dalam meningkatkan layanan pendidikannya dengan selalu melakukan inovasi-inovasi program pendidikan sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daftar Pustaka

- Arifin, Zainal. 2011. *Penelitian Pendidikan (Metode Paradigma Baru)*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya :Alfabeta :PT Remaja Rosdakarya
- Administrasi Manajemen dan Lembaga. 1999. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. 1999.
- Afrizal. (2011). Sistem Manajemen Sekolah Islam Terpadu Menuju Sekolah Standart Nasional di Kota Dumai.
- Akdon, 2007. *Strategic Management for Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*. Bandung : Alfabeta,.
- Alfabeta Hidayat, Ara & Imam Machali. 2012. *Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip,*
- Alfabeta Alma, Buchori & Ratih hurriyati. 2008. *Manajemen Corporate Strategi & Alma, Buchori,.* 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung
- Ani M. Hasan 2003. Pengembangan Profesional Guru di Abad Pengetahuan, Pendidikan Network : 24 Maret 2006
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta :Elex Media Kompetido.
- Bashori. 2017. *Strategi Kompetitif dalam Lembaga Pendidikan. Tadriss. 2. Desember, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Yogyakarta : Kaukaba,
- Engkoswra & Komariah. 2010. *Administrasi Pendidikan*, Bandung
- Fadli, Muhammad Rijal. “Peran Modal Sosial dalam Pendidikan Sekolah”. *Online Equilibrium: Jurnal Pendidikan* Vol 8. No 2 (Juni-Desember 2020),
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1998. Total Quality Management (TQM), Yogyakarta , Andi Offset
- Fatah, Nanang. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep Strategi, dan Implementasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cetakan keenambelas, November 2017.
- Fatah, Nanang. *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Fatkuroji, F. (2012). Kebijakan Pembelajaran Terpadu dalam Meningkatkan Minat Konsumen Pendidikan. *Nadwa*, 6(2), 249. <https://doi.org/10.21580/nw.2012.6.2.591>
- Frietz R Tambunan, 2004; Mega Tragedi Pendidikan Nasional, Kompas : 16 Juni 2004
- Ghony M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: ar-Ruzz Media,.
- Hadari Nawawi 2005; Manajemen Strategik, Gajah Mada Pers : Yogyakarta
- Hidayat, Ara & Imam Machali. 2012. *Pengelolaan Pendidikan (Konsep, Prinsip,*
- [Http// Erlan.blogspot.com/2011//](http://Erlan.blogspot.com/2011//). Diunduh pada hari minggu tanggal 05 April 2015
- [Http//Wikipedia.org/wiki/strategi//](http://Wikipedia.org/wiki/strategi//).Diunduh pada hari minggu tanggal 05 April 2015
- Husaini, Usman. 2008. *Manajemen, Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara,.
- J.Paul Peter, & Jerry C.Olson. 2013. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat Jakarta : Rineka Cipta
- Kompri, 2015. *Menajemen Pendidikan: Komponen-Komponen Elementer Kemajuan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management The Millenium Edition*, New Jesrey : Prentice-Hall International Inc
- Laila, Nur, Alif. *Strategi Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Citra Madrasah di Madrasah Alyah Negeri Kandat*. Tesis, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim), 2015, (diakses 28 April 2021).
- Lukman, Sampara. (2003). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Magretta, Joan. 2012. *Understanding Michael Porter: Panduan Paling Penting tentang Kompetisi dan Strategi*. Terj. Diana Kurnia Setialie. Yogyakarta: Andi,.
- Majid, Abdul, 2013. *Startegi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya,.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Miles B, MB., & A.M. Huberman. 1984. *An Expanded Souch Book: Qualitative Data Analysis*, London : Sage Publication
- Minarti, Sri, 2011, *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, Yogyakarta: AR-RUZZ Media
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya,.
- Muhaimin. 2004. *Wacana Pengembangan Pendidikan Islam*. Surabaya, Pusat Studi Agama, Politik dan Masyarakat (PSAPM), 2004. Bekerja sama dengan; Yogyakarta: Pustaka Pelajar,.
- Muhaimin. 2012. *Manajemen Pendidikan (Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah)*, cet.4 Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Mulkhan, Abdul Munir. 2010. *Antologi kependidikan Islam: Kajian Pemikiran Pendidikan Islam dan manajemen pendidikan Islam*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga,
- Mulyasa. 2014. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,.
- Munadi, Muhammad & Noor Alwiyah,. 2011. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, IAIN, Tarbiyah press
- Mustari, Muhammad. 2015. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers,.
- Nasution, S. 1988. *Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandun:
- Trsito Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Nasution, S. 2003. *Metodologi Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito,
- Noor, Juliansyah. 2013. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup,
- Patras, Yuyun Elizabeth and Rais Hidayat. "Upaya Meningkatkan Kepercayaan organisasi Melalui Perbaikan Perilaku Pemimpin dan Keadilan Organisasi". *Online Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, vol 2 Nomor 2 (2016), 155-163, (diakses 28 Desember 20). *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Prabowo, Cahyo Adi. 2015. Kinerja Keuangan dan Kualitas Pelayanan Publik: Studi: Pada Pemerintah Kabupaten Banjarnegara. Yogyakarta . Tesis : Universitas Gadjah Mada
- Rahman, Syafi'i. 2015. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Sekolah dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan. Studi Analisis di MAN 3 Kota Cirebon. Yogyakarta. Tesis. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, „Salemba Empat
- Sanusi, Achmad. 2014. *Pembaharuan Strategi Pendidikan (Filsafat, Manajemen, dan Arah Pembangunan, Karakter Bangsa)*, Bandung : Nuansa Cendekia,.
- Sugiono. 2005 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta,
- Suharsimi. Arikunto. 2006. *Prosedure Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penulisan Kualitatif*, Surakarta : Universitas Sebelas Maret
- Sutrisno, Hadi. 1989. *Metode Research II*. Yogyakarta : Andi Offset
- Syamsuddin & Vismania. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*, Bandung
- Thomas B. Santoso 2001, Manajemen Sekolah di Masa Kini (1), PendidikanNetwork : 24 Maret 2006 Siswanto
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umam, Khaerul. 2003. *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung:CV Pustaka Setia,
- Wahjosumidjo, 2011. *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada,.
- Wijaya, David. 2008. *Pemasaran Pendidikan sebagai Upaya untuk Meningkatkan Daya Saing Sekolah: Jurnal Pendidikan Penabur*. Jakarta: BPK Penabur,
- Wijaya, Davis, 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Jakarta: Salemba Empat
- Wijaya, Davis, *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Jakarta: Salemba Empat 2012

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FOTO 1 OBSERVASI PENELITIAN



Gb. 1 . Peneliti sedang observasi di ruang kepala SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 2 . Peneliti sedang observasi di ruang TU /Admin SMPIT 01 Darussalam Batam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 3 . Peneliti sedang observasi di ruang Guru SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 4 . Peneliti sedang observasi di ruang wakil kepala sekolah SMPIT 01 Darussalam Batam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

FOTO 2. WAWANCARA PENELITIAN di SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 1 Peneliti sedang wawancara dengan Ibu Zunit Fatin, S.Pd selaku kepala SMPIT 01 Darussalam Batam.



Gb. 2 Peneliti sedang wawancara waka Rohman Fauzi, S.Pd waka kesiswaan SMPIT 01 Darussalam Batam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 3 Peneliti sedang wawancara waka Bapak Masningrat, S.Pd dan Bapak Somad, S.Pd Waka Kurikulum SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 4 Peneliti sedang wawancara Sa'adah, S.Pd Waka Sarpras SMPIT 01 Darussalam Batam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 5 Peneliti sedang wawancara Prima Wike Putri, S.Pd Admin SMPIT 01 Darussalam Batam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

FOTO 3. SARANA DAN PRASARANA PENDUKUNG SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPULAUAN RIAU.



Gb. Taman mini SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 2 Gerbang Utama SMPIT 01 Darussalam Batam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 3 Kantor Para Guru Laki – laki (Para Asatidz) SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 4 Kantor Para Guru Perempuan (Para Asatidzah) SMPIT 01 Darussalam Batam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 5 Ruang Bimbingan Konseling SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 6 Halaman Depan Gedung SMPIT 01 Darussalam Batam



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 7 Mushollah SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 8 Kantin di SMPIT 01 Darussalam Batam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 8 foto para Guru SMPIT 01 Darussalam Batam



Gb. 9 kegiatan Pembiasaan Pagi dan Jumat di Darussalam Batam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 10 kegiatan Sosial SMPIT 01 Darussalam Batam dengan Masyarakat sekitar



Gb. 11 kegiatan olahraga Bersama (Eksekul) SMPIT 01 Darussalam Batam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb. 12 Lapangan Olahraga SMPIT 01 Darussalam Batam.



Gb. 13 Leb Komputer / Ruang UNBK SMPIT 01 Darussalam Batam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gb. 14 Dokumentasi Prestasi diraih oleh SMPIT 01 Darussalam Batam





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gb : 14 Foto Bersama Siswa – siswi SMPIT 01 Darussalam Batam.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BIODATA PENULIS

Nama : Sofwatillah
 Tempat/Tgl. Lahir : Serang, 04 Juli 1987
 Pekerjaan : Guru
 Alamat Rumah : Perumahan Bambu Kuning Blok 17, Kelurahan Bukit Tempayan, Kecamatan Sekupang Kota Batam Kepulauan Riau Indonesia.
 No. Telp/HP : 081807519736
 Nama Orang Tua : Sayuti (Ayah)
 Mahwiyah (Ibu)

**RIWAYAT PENDIDIKAN:**

SD Negeri Kebalen, Serang Banten : 1995 - 2000
 MTS Al Jauharotunnaqiyah Palas Cilegon Banten : 2000 - 2003
 MA Darul Huda Banjar Jawa Barat : 2003 - 2007
 S1 STAI Al Qudwah Depok : 2008 - 2012

PENDIDIKAN NON FORMAL :

MI Al Khoiriyah Pulo Panjang, Serang Banten : 1995 - 2000
 PonPes Al Hidayah, Palas Cilegon Banten : 2000 - 2003
 PonPes Mdern Darul Huda Banjar Jawa Barat : 2003 - 2007
 Ma'had An-nuamy Jakarta : 2008 - 2010

RIWAYAT PEKERJAAN

2007 - 2008 : Guru dipesantren Modern Darul Huda Banjar Jawa Barat
 2009 - 2010 : Guru TPQ di Mushollah Al Ikhlas Jakarta
 2010 - 2011 : Guru di SMP Al - fityan Aceh Besar. Aceh
 2012 - Sekarang : Kepala MDT Al – Mujahidin Bambu Kuning, Batam Kepulauan Riau
 2012 – 2015 : Guru SDIT Attaubah Batam. Kepulauan Riau
 2015 - Sekarang : Kepala SMPBP Tahfidz Attaubah Batam Kepulauan Riau

PENGALAMAN ORGANISASI

- Ketua Konsulat Wilayah Jabodetabek di PonPes Modern Darul Huda Banjar Jawa Barat 2005 – 2006.
- Ketua Forum komunikasi Diniyah Takmiliyah (DPC FKDT) kecamatan Batu Aji. Batam, Kepulauan Riau 2015 – sekarang
- Sekretaris MKKS SMP Wilayah III Kecamatan Batu Batam Kepulauan Riau 2018 – 2020.
- Sekretaris PC PGRI Batu Aji, Batam, Kepulauan Riau 2019 – 2021.

UN SUSKA RIAU
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
a. Mengutip hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis, atau penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan obyektif.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
c. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber: 1. Nama institusi, lembaga atau organisasi tempat karya tulis itu diterbitkan. 2. Informasi tentang judul, tahun terbit, dan nomor urut karya tulis itu. 3. Nama dan alamat penulis karya tulis itu, dan nama-nama penerbit, editor, dan terjemahannya.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-Riset/49096
T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN TESIS



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Direktur Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Nomor : B-994/Un.04/Ps/HM.01/04/2022 Tanggal 5 April 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

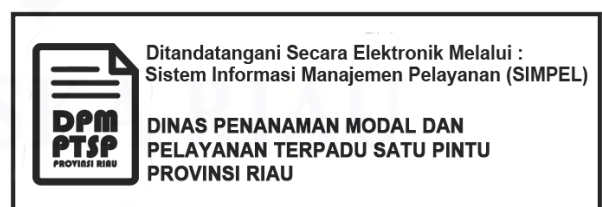
1. Nama : **SOFWATILLAH**
2. NIM / KTP : 22090611980
3. Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Konsentrasi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
5. Jenjang : S2
6. Judul Penelitian : **MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENDIDIKAN DI SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KEPUALAUN RIAU**
7. Lokasi Penelitian : SMPIT 01 DARUSSALAM BATAM KOTA BATAM PROVINSI KEPUALAUN RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 8 Juli 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Gubernur Kepulauan Riau
Up. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau
3. Direktur Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Website: <https://pasca.uin-suska.ac.id> Email : pasca@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 30 Maret 2022

Nomor : S-0967/Un.04/Ps/PP.00.9/03/2022
Lamp. : 1 berkas
Perihal : Penunjukan Pembimbing I dan
Pembimbing II Tesis Kandidat Magister

Kepada Yth.

1. Dr. Zamsiswaya. M. Ag (Pembimbing Utama)
 2. Dr. Alpizar. M. Pd (Pembimbing Pendamping)
- di

Pekanbaru

Sesuai dengan musyawarah pimpinan, maka Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping tesis kandidat magister a.n :

Nama : Sofwatillah
NIM : 22090611980
Program Pendidikan : Magister/Strata Dua (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : IV (empat)
Judul Tesis : Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di SMPIT Darussalam Batam

Masa bimbingan berlaku selama 1 tahun sejak tanggal penunjukan ini dan dapat diperpanjang (maks.) untuk 2x6 bulan berikutnya. Adapun materi bimbingan adalah sebagai berikut:

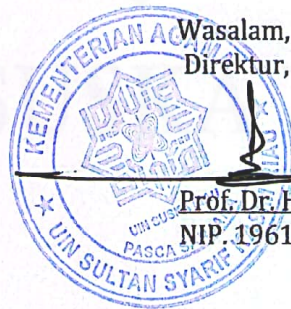
1. Penelitian dan penulisan tesis;
2. Penulisan hasil penelitian tesis;
3. Perbaikan hasil penelitian etelah Seminar Hasil Penelitian;
4. Perbaikan tesis setelah Ujian Tesis; dan
5. Meminta ringkasan tesis dalam bentuk makalah yang siap di submit dalam jurnal.

Bersama dengan surat ini dilampirkan blanko bimbingan yang harus diisi dan ditandatangani setiap kali Saudara memberikan bimbingan kepada kandidat yang bersangkutan.

Demikianlah disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wasalam,
Direktur,

Prof. Dr. H. Ilyas Husti. MA
NIP. 19611230 198903 1 002





UIN SUSKA RIAU

Sertifikat

Nomor: B-1305/Un.04/Ps/PP.00.9/04/2022

Komite Penjaminan Mutu Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menerangkan Bahwa :

Nama : Sofwatillah

NIM : 22090611980

Judul Tesis : Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di SMPIT
01 Darussalam Batam Kepulauan Riau

Telah dilakukan uji Turnitin dan dinyatakan **lulus** cek plagiarasi Tesis Sebesar **(20%)** di bawah standar maksimal batas toleransi kemiripan dengan karya tulis ilmiah lainnya. Berdasarkan peraturan Pemerintah melalui Dikti Nomor UU 19 Tahun 2002: Permendiknas 17 tahun 2010 bahwa tingkat persentase kesamaan tulisan yang diunggah di dunia maya hanya boleh 20-25% kesamaan dengan karya lainnya.

Mengetahui
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Ilyas Husti, MA
NIP. 196112301989031002

Pekanbaru, 30 Mei 2022
Pemeriksa Turnitin Pascasarjana

Dr. Pefisi Nopel, M.Pd.I
NUPN. 99201113670

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





الشهادة

اختبار كفاءات اللغة العربية لغير الناطقين بها

يشهد المعلق بأن:

سيد/ة : Sofwatillah
رقم الهوية : 3604080407870004
تاريخ الاختبار : 19-12-2021
الصلاحية : 19-12-2023

قد حصل/ت على النتيجة في اختبار الكفاءات في اللغة العربية لغير الناطقين بها

60 : الاستماع
42 : القواعد
50 : القراءة
المجموع : 507

التقديم التعريفي

No. 568/GIC/XII/2021



Powered by e-Atid



Izin No.: 420/BID.PAUD.PNF.2/VIII/2017/6308

Under the auspices of:
Global Languages Course
At: Pekanbaru
Date: 21-12-2021



الأمين العام

أدي خير الدين الهاجستين



Akreditasi B

SK No: 197/BAN PAUD DAN PNF/AKR/2019

Certificate Number: 633/HOMIE/XII/2021

TOEFL®

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Sofwatillah
ID Number : 3604080407870004
Test Date : 18-12-2021
Expired Date : 18-12-2023

achieved the following scores:

Listening Comprehension : 51
Structure and Written Expression : 49
Reading Comprehension : 50
Total : 500



Robi Kurniawan, M. A.
Homie English Director



Izin No: 37/06.06/DPMP/IX/2021

Under the auspices of:
HOMIE ENGLISH
At: Pekanbaru
Date: 21-12-2021