

# **STUDI TENTANG KEPUASAN PELANGGAN DALAM SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM DI SMK MA'ARIF NU 1 PURBOLINGGO LAMPUNG TIMUR**

**Suparno**

SMKN I Raman Utara Kabupaten Lampung Timur  
[suparnodoktor@gmail.com](mailto:suparnodoktor@gmail.com)

## **Abstract**

This study is aimed to explain and predict factors influencing customer satisfaction in SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo East Lampung. Quality standards used as basic determiner of customer satisfaction are education national standard, those are: content standard, process standard, facilities standard, funding standard, and service standard. This study examines skill program quality, academic service quality, product and funding quality. Validity data in qualitative method was collected by interview, documentation, and observation. Then respondents of this study are researcher, headmaster, vice headmaster, teachers, parents, and students. Result of the study showed: First, the skill program is appropriate with content standard. Second, Academic service is appropriate with service standard so it has big contribution to the customer satisfaction. Analysis result of TERRA model Tangibility, Empaty, Responsiveness, Reliability, and Assurance. Third, Product quality is supported by S1 qualified teachers, and sufficient facilities so it creates qualified academic product. It is also appropriate with process standard. Fourth Funding standard. The headmaster follows the valid rules in allocating funding standard those are arranging RAPBS, holding investigation, and holding the funding report by enclosing supported proof (receipt, and bill). Funding system impacts in creating education program, and improving academic service and product quality.

**Keywords :** *Academic Service, Product, Customer Satisfaction*

## A. Pendahuluan

Di zaman reformasi industri 4.0 yang dikenal dengan era digital hampir semua kebutuhan hidup dapat dijalani dengan mudah, mulai dari komunikasi, berbelanja, transaksi, akses informasi, dan administrasi baik lembaga pendidikan maupun di sektor perusahaan hampir semua dapat dikerjakan dengan cara digital, namun sangat disayangkan peran dan fungsi lembaga pendidikan kejuruan belum sepenuhnya dapat ikut serta mengurangi jumlah pengangguran yang kian tahun kian meningkat, untuk itulah penelitian perlu dilakukan agar dapat diketahui faktor apa saja yang menyebabkan bertambahnya pengangguran baru. Dalam konteks pengangguran salah satu penyebabnya adalah masalah kualitas/mutu.

Menurut Juran (Hunt) menyatakan “Kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan itu didasarkan atas lima ciri utama, yaitu : Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan; Psikologis, yaitu cita rasa atau status; Waktu, kehandalan; Kontraktual, yaitu jaminan; Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur<sup>1</sup>.

Pendidikan formal yang bergerak di bidang pendidikan mulai merasakan bahwa mutu menjadi sangat menentukan tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Hal ini juga tesurat dalam firman Allah SWT dalam Q.S Al- Mulk ayat 3-4

الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَاوَاتٍ طِبَاقًا مَا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِنْ تَفَؤُوتٍ فَارْجِعِ  
الْبَصَرَ هَلْ تَرَى مِنْ فُطُورٍ ثُمَّ ارْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنْقَلِبْ إِلَيْكَ الْبَصَرُ  
خَاسِبًا وَهُوَ حَسِيرٌ

Artinya: “Yang telah menciptakan tujuh langit berlapis-lapis. Kamu sekali-kali tidak melihat pada ciptaan Tuhan yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, Adakah kamu Lihat sesuatu yang tidak seimbang? Kemudian pandanglah sekali lagi niscaya penglihatanmu akan kembali kepadamu dengan tidak menemukan sesuatu cacat dan penglihatanmu itupun dalam Keadaan payah”.

Ayat tersebut memberi gambaran tentang kualitas, dimana sesuatu yang dikatakan berkualitas adalah kondisi dimana sesuatu tersebut tidak ada cacat.

---

<sup>1</sup>Nasution, Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015). h. 1

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur adalah lembaga pendidikan kejuruan selalu berupaya melakukan perbaikan-perbaikan untuk menjawab perubahan zaman yang melaju dengan pesatnya khususnya di bidang teknologi. Perbaikan tersebut diarahkan pada upaya mempertahankan eksistensinya di tengah-tengah persaingan yang semakin kompetitif. Eksistensi SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur ditandai adanya kepercayaan masyarakat yang masih tetap tinggi yang ditunjukkan adanya kenaikan jumlah siswa tiap tahun secara signifikan.

Peningkatan siswa di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur disebabkan adanya perbaikan manajemen diantaranya penggunaan kurikulum campuran dari kurikulum agama, K13 dan kurikulum dari dunia usaha dan dunia industri. Untuk memenuhi keinginan masyarakat akan bidang keahlian maka SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menyediakan enam jurusan bidang keahlian. Hal lain yang juga dilakukan adalah meningkatkan kualitas SDM pelanggan internal, dan mengadakan MOU dengan dunia usaha dan dunia industri.

Strategi yang dilakukan oleh Kepala sekolah dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas, diantaranya membuat program yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja, memberi pelayanan akademik yang berkualitas (sesuai dengan SNP), hal tersebut dapat dilihat dari sarana prasarana yang dimiliki seperti: gedung tiga lantai, masjid, koperasi siswa, laboratorium, ruang praktik dan alat praktik kejuruan yang memadai. Kemudian kualitas produk, hal ini juga dapat dilihat beberapa aspek seperti seluruh guru sudah berpendidikan S1 dan sudah tersertifikasi sesuai bidangnya, dalam KBM semua guru sudah melengkapi dengan perangkat pembelajaran dan menggunakan media pembelajaran untuk menciptakan situasi yang kondusif dalam KBM. Untuk pembiayaan pendidikan yang dilaksanakan adalah sistem pembiayaan tunggal, maksudnya adalah dalam satu budget sudah mencakup seluruh biaya pendidikan. SMK Ma'arif juga melaksanakan usaha sosial, yaitu suatu program pemberian keringanan dan atau membebaskan siswa kurang mampu, siswa berprestasi dalam hal biaya pendidikan. Menurut Cohn, Thomas Jone dan Alan Thomas menyatakan bahwa

Keberhasilan lembaga pendidikan dalam merealisasikan tujuan dan fungsinya memerlukan manajemen yang baik dan didukung

berbagai unsur. Peran Kepala sekolah merupakan tokoh kunci dalam menentukan keberhasilan proses pembelajaran dan sekaligus menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan kejuruan. Menurut Mulyasa kegagalan dan keberhasilan banyak ditentukan oleh Kepala sekolah dan pemimpin merupakan kendali dan penentu arah yang akan ditempuh lembaga pendidikan kejuruan menuju tujuannya.<sup>2</sup>

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan kualitas program keahlian, kualitas pelayanan akademik, kualitas produk, dan menjelaskan sistem pembiayaan pendidikan, serta menemukan model kepuasan pelanggan. Adapun jenis penelitiannya adalah penelitian kualitatif. Data diambil melalui wawancara, dokumen dan observasi. Adapun sumber datanya terdiri dari kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru, siswa dan orang tua murid. Data kemudian dianalisis melalui tahapan pencatatan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk keabsahan data digunakan triangulasi sumber dan teknik.

## C. Pembahasan

### 1. Analisis Kepuasan Pelanggan

#### a. Analisis Kualitas Program Keahlian

Dari hasil wawancara dengan beberapa sumber, diantaranya ketua program dan ketua jurusan bahwa untuk menciptakan insan yang siap berkompetisi di dunia kerja maka perlu adanya arah yang jelas dalam melaksanakan kegiatan kerja. Untuk itu harus dibuat suatu program yang sesuai dengan bidang keahlian.

Visi Program Keahlian: menjadi pusat pendidikan dan pelatihan untuk menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah yang berjiwa wirausaha dan memiliki daya saing baik pada dunia usaha dan industri pada tingkat regional, nasional dan internasional.

Misi Program Keahlian : Menyiapkan tamatan yang bertaqwa dan berbudi luhur, mempunyai etos kerja yang tinggi jika bekerja di dunia industri, Menyiapkan tamatan yang bertaqwa dan berbudi luhur, mempunyai etos kerja dan berjiwa wirausaha dan mandiri, Menyiapkan tamatan yang berbudi luhur dan bertaqwa, mempunyai kemampuan keahlian akuntansi jika ingin melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi, Meningkatkan daya serap tamatan di dunia usaha/dunia industri dan

---

<sup>2</sup>Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), h.

dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, yang memiliki kompetensi keahlian akuntansi. Hal-hal lain yang berkaitan dengan kualitas program keahlian yaitu kurikulum, SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya menjawab tantangan era digital maka kurikulum yang digunakan adalah kurikulum campuran yaitu, kurikulum Agama, dari Pemerintah (K13) dan dari dunia usaha dan dunia industri, mengadakan MOU dengan berbagai instansi terkait, seperti, indomart, alfamart, polinela.

Upaya peningkatan SDM (Tenaga kependidikan), selalu mengikut sertakan dalam kegiatan seminar, workshop, pelatihan, MGMP, dan juga memberi kesempatan kepada guru untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Adapun tujuan program Keahlian adalah : Memiliki kemampuan dalam menerapkan prinsip profesional dalam bekerja, mampu mengolah dokumen keuangan dan entri jurnal serta membuat dan menyusun laporan keuangan, memiliki kemampuan kompetensi keahlian keuangan dan mempraktikkan dalam pengelolaan kas kecil, kas Bank, kartu piutang, aktiva tetap, kartu utang, dan persediaan, baik dalam penerapannya di kehidupan sehari-hari maupun dalam praktiknya, Mampu melaksanakan mempraktikkan menyajikan laporan harga pokok produk dalam perusahaan manufaktur, mampu mengolah administrasi pajak dan mempraktikkan dalam kehidupan sehari-hari menjadi orang bijak dan taat pajak, Mampu mengoperasikan program pengolah angka/spreadsheet, Mampu mengoperasikan dan mempraktikkan aplikasi komputer program MYOP versi 18,8. Mampu mengelola akuntansi perusahaan khusus, misalnya leasing, angsuran, asuransi dan analisis keuangan.

Satu hal yang penting untuk mendukung perwujudan visi adalah : 1) Alat praktik kejuruan, dalam hal ini SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur setiap tahunnya selalu memprogramkan perbaikan dan penambahan alat praktik kejuruan. 2) Mengadakan MOU dengan Universitas Teknokrat Bandar Lampung untuk Uji Kompetensi. 3) Melaksanakan Kunjungan Industri. 4) Melaksanakan Praktik Kerja Industri, hal ini dimaksudkan untuk melengkapi kekurangan selama melaksanakan KBM di sekolah.

## **b. Analisis Pelayanan Akademik**

Pelayanan Akademik dapat diartikan sebagai usaha (tidak kasat mata/*intangible*) yang dilakukan oleh sekolah untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan peserta didik yang berkaitan dengan akademik sehingga pencapaian kompetensi dapat maksimal. Hal ini sesuai dengan pendapat Skinner dan Crosby bahwa: “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Sebagaimana diketahui hasil penelitian bahwa keenam jurusan yang ada di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur telah memberi Pelayanan Akademik sesuai kebutuhan peserta didik (pelayanan berkualitas). Hal ini ditegaskan oleh Cadotte (1987) bahwa : “Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan yang timbul sebagai evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa”.

Bagaimana gambaran spesifik perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan Pelayanan Akademik pada jurusan Akuntansi akan dianalisis untuk mengetahui perbandingan antara pelayanan yang seharusnya terjadi (teori kepuasan) dengan apa yang diharapkan terjadi atau membandingkan dua faktor utama yaitu pelayanan yang diterima dibandingkan dengan yang diharapkan konsumen.

### 1) Perencanaan pelayanan akademik

Perencanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna mempersiapkan pelaksanaan Pelayanan Akademik. Perencanaan meliputi penentuan sasaran, tujuan dan bagaimana menjawab tantangan era digital agar pelaksanaan Pelayanan Akademik berjalan sesuai keinginan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala sekolah bahwa pelaksanaan Pelayanan Akademik mempunyai tujuan dan sasaran yaitu untuk memberi kemudahan-kemudahan pelanggan eksternal (peserta didik) dalam mengikuti proses pembelajaran.

Langkah-langkah perencanaan kegiatan pelayanan Akademik yaitu mulai dari menyiapkan sarana dan prasarana pembelajaran, guru Bimbingan dan Konseling yang mumpuni dalam bidangnya.

### 2) Pengorganisasian Pelayanan Akademik.

Pengorganisasian Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan sekolah guna membagi tugas dan tanggung jawab pelaksanaan Pelayanan Akademik, yang meliputi penentuan siapa saja

yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Akademik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa waka sarana prasarana dan Ketua Program yang bertanggung jawab atas kelengkapan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Akuntansi. Guru bertanggung atas pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, Waka Kesiswaan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler. Dan Guru bimbingan dan Konseling bertanggung jawab atas pelaksanaan bimbingan dan konsultasi siswa.

### 3) Pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan sistematis untuk memfasilitasi peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga peserta didik mampu mencapai Kompetensi Standar yang ditetapkan.

Menurut Kepala Sekolah langkah strategis yang disusun untuk menyukseskan pelaksanaan peningkatan mutu Pelayanan Akademik, yaitu meningkatkan kualitas SDM (Guru) yang diciptakan dengan mengikutsertakan mereka dalam kegiatan seminar, MGMP, workshop, dan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan profesi keguruan, menyiapkan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh jurusan Akuntansi.

Secara rinci apa dan bagaimana pemberian Pelayanan Akademik akan dianalisis meliputi : *Tangibility*, yaitu penampilan fasilitas fisik (gedung dan ruang kelas serta ruang praktik), peralatan (alat praktik kejuruan), guru/pegawai, dan media (LCD) pembelajaran serta internet. Artinya bahwa semua jurusan telah memiliki gedung, ruang belajar, ruang praktik, dan peralatan praktik dan guru yang sudah sesuai dengan standar kejuruan. Peralatan praktik yang dimiliki oleh jurusan Akuntansi secara umum sudah terpenuhi, ada beberapa alat yang masih kurang, diantaranya CPU Komputer kurang 10 dari yang dibutuhkan 30, Monitor LCD dari yang dibutuhkan 30 kurang 10, Laptop kurang 15 yang dibutuhkan 30. Mengukur dimensi mutu ini perlu menggunakan indra penglihatan dengan indikator kebersihan, kerapian, kenyamanan belajar, penataan ruang praktik dan kesiapan alat yang akan dipakai.

*Empaty*, yaitu bahwa guru di jurusan Akuntansi selalu memberi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memberi pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggan dan kebutuhan pribadi dalam pemahaman kebutuhan peserta didik. Dengan indikator memberi

perhatian secara khusus kepada setiap siswa, perhatian terhadap kebutuhan siswa, pelayanan kepada seluruh siswa tanpa memandang status sosial.

*Responsiveness*, yaitu kemampuan guru di jurusan Akuntansi selalu membantu siswa dan memberikan pelayanan yang cepat, dengan indikator guru cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa, guru memberi informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh siswa. Dengan kata lain pemberian pelayanan harus responsif terhadap kebutuhan siswa. *Reliability*, yaitu kemampuan guru SMK Ma'arif Nu 1 Purbolinggo Lampung Timur dalam memberikan pelayanan akademik seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya (konsisten), dengan indikator guru-guru selalu membudayakan disiplin dalam setiap tugas, menggunakan waktu dengan tepat sesuai jadwal.

*Assurance* (Jaminan kepastian), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan guru. Artinya bahwa karakter siswa dijamin baik dan alumni dijamin kerja. Guru-guru yang mengampu di Jurusan Akuntansi juga sudah berkualifikasi S1 dan juga sudah tersertifikasi sesuai dengan bidang keahliannya.

#### 4) Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik

Pengawasan pelaksanaan Pelayanan Akademik merupakan kegiatan yang dilakukan Kepala Sekolah dan Yayasan dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan Akademik di semua jurusan apakah sudah berjalan seperti yang diharapkan. Pengawasan meliputi pengarahan, monitoring dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian dalam melakukan pengarahan waka sarana prasarana berkordinasi dengan Ketua Program Akuntansi kaitannya dengan peralatan praktik, juga berkoordinasi dengan waka kesiswaan kaitannya dengan sarana ekstrakurikuler.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kepala SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur bahwa semua jurusan sudah memiliki peralatan praktik yang memadai, memiliki ruang praktik, dan guru-gurunya 90% sudah berkualifikasi S1 dan sesuai dengan bidangnya dan yang 10% belum tersertifikasi tapi sudah memiliki pengalaman mengajar lebih dari 5 tahun.

### c. Analisis Kualitas Produk

Dalam konteks pendidikan yang dimaksud produk pendidikan adalah kegiatan belajar mengajar. Kepala SMK Ma'arif NU 1

Purbolinggo Lampung Timur dalam upaya meningkatkan prestasi siswa dalam penguasaan kompetensi keahlian selalu berpedoman PP NO 19 Tahun 2005 yaitu tentang Standar Nasional Pendidikan, utamanya Standar Kelulusan (SKL), Standar Proses, dan Standar Pembiayaan.

Kurikulum sebagai petunjuk pelaksanaan pendidikan, SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan kurikulum campuran, yaitu kurikulum dari pemerintah (K13) dan kurikulum dari Dunia Usaha dan Dunia Industri (DU/DI). Hal ini dimaksudkan agar lulusan yang dihasilkan mempunyai kompetensi keahlian seperti yang diharapkan oleh Dunia Usaha maupun Dunia Industri (DU/DI).

Kegiatan belajar mengajar (KBM) dilakukan oleh guru-guru yang berpengalaman di bidangnya dan berkualifikasi S1 serta sudah tersertifikasi sehingga kualitas KBMnya tidak diragukan lagi. Disamping didukung oleh guru-guru yang berpengalaman, KBM juga didukung dengan alat praktik kejuruan yang memadai, sehingga kompetensi keahliannya betul-betul dikuasai oleh siswa. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara bahwa kurang lebih 75% alumni telah bekerja, 15% mandiri dan 10% melanjutkan kuliah. Namun juga masih ditemukan ada beberapa guru yang kurang lengkap untuk alat administrasi KBMnya, hal ini sedikit banyak juga akan berpengaruh pada kegiatan belajar.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur mempersiapkan kegiatan pembelajaran teori dan praktek dengan perbandingan 40% : 60% (4 kali dalam satu minggu), hal ini dilakukan juga dalam upaya pencapaian prestasi secara maksimal. Prestasi yang pernah diraih Prodi Akuntansi diantaranya adalah : Ujian Nasional selalu mencapai seratus persen, olah raga, acara LKS tingkat kabupaten, OSN, Matematika tingkat kabupaten. Dilihat dari aspek-aspek kualitas produk jurusan Akuntansi sudah ada kesesuaian dengan SNP khususnya standar proses.

Kerjasama antar instansi (MOU) juga dilakukan, yaitu dengan Polinela Lampung dalam hal uji Kompetensi, dengan PT Astra (honda), Alfamart dan dengan Indomart. Menurut konsep kepuasan pelanggan jika pelanggan mendapatkan sesuatu melebihi dari apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Wilkie (1990) bahwa: "Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk

atau jasa”. Indikatornya adalah diraihnya beberapa prestasi oleh peserta didik Akademik.

#### **d. Analisis Relevansi Pembiayaan Pendidikan dengan Kualitas Program, Pelayanan Akademik, dan Kualitas Produk**

Mutu pendidikan merupakan perpaduan dari unsur guru, program pembelajaran/kurikulum, dan manajemen yang tangguh serta keterlibatan masyarakat dan pemerintah dalam pembiayaan pendidikan. Mutu merupakan keistimewaan produk dari lembaga pendidikan, ia merupakan jaminan yang mempunyai nilai jual tinggi, dan nilai guna bagi lembaga pengguna produknya.

Temuan hasil penelitian bahwa pembiayaan mempunyai keterkaitan dengan layanan akademik, diantara untuk pengadaan prasarana, missal : pengadaan gedung, gaji pegawai dan sarana, misal pengadaan ATK, kelengkapan KBM dan alat praktik kejuruan serta peningkatan kinerja guru, misal; MGMP, seminar, workshop dan pelatihan-pelatihan. Untuk itu diperlukan sumber dana cukup untuk membiayai kegiatan yang bersifat akademik.

SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur menggunakan biaya pendidikan yang bersumber dari Pemerintah (BOS), dan dari sumbangan masyarakat serta dari donatur. Agar dana yang tersedia bisa tepat sasaran maka pengelolaan biaya pendidikan dilakukan dengan tahapan-tahapan berikut :

##### **1) Proses Perencanaan Pembiayaan**

Perencanaan pembiayaan dimulai dengan rapat koordinasi untuk menentukan RAPBS yang melibatkan Kepala Sekolah, Bendahara sekolah, Komite sekolah, Kepala Tata Usaha, Ketua jurusan, Wakil Kepala Sekolah dan perwakilan yayasan. Rapat koordinasi tersebut membahas tentang RAPBS yang berisi tentang sumber dana untuk membiayai pendidikan dan pengalokasian dana sesuai kebutuhan jurusan. Sumber biaya berasal dari Pemerintah (BOS) sebesar Rp. 1400.000,00/ siswa/ tahun, dan dari komite sebesar Rp. 2.500.000,00/ siswa/ tahun.

##### **2) Pelaksanaan Anggaran Pengeluaran Pembiayaan Pendidikan**

Penggunaan keuangan sekolah harus berdasarkan proposal yang sesuai dengan RKAS dan diajukan kebagian terkait. Bagian terkait

mohon izin dan pemberitahuan Kepada kepala sekolah untuk diteliti dan merekomendasikan ke bagian keuangan. Suatu kegiatan direkomendasikan atau tidak oleh kepala sekolah tergantung kebijaksanaan kepala sekolah dengan mempertimbangkan RAPBS yang telah ditetapkan. Untuk menanamkan kepercayaan kepada masyarakat maka penggunaan keuangan diadakan pengawasan dan pelaporan serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

Rincian penggunaan biaya di Prodi keahlian adalah: 1) Pengadaan alat praktek kejuruan, 2) pengadaan buku pelajaran, 3) Gaji guru dan karyawan, 4) Pengadaan ATK, 5) Kegiatan kesiswaan, 6) Pembinaan siswa, 7) Rumah tangga, 8) Kesejahteraan pegawai, 9) Pelaporan, 10) Pengawasan. Penggunaan dana dikelompokkan menjadi, untuk Gaji pegawai 40%, untuk KBM 30%, untuk sarana 20% dan untuk prasarana 10%.

Selain itu terdapat usaha-usaha yang bersifat pengabdian terhadap masyarakat yang membutuhkan dana, kegiatan itu antara lain : pemberian keringanan bagi siswa kurang mampu, membebaskan siswa- siswa yang berprestasi dan bagi keluarga yang menyekolahkan putranya lebih dari satu.

Uraian diatas menjelaskan bahwa apa yang diinginkan pelanggan sudah dipenuhi karena sistem pembiayaan pendidikan sudah sesuai dengan standar pembiayaan pendidikan. Dan secara teori juga sesuai dengan konsep kepuasan pelanggan, jika pelanggan dipenuhi apa yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas. Hal ini ditegaskan oleh Kotler & Keller (2012) bahwa : “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”

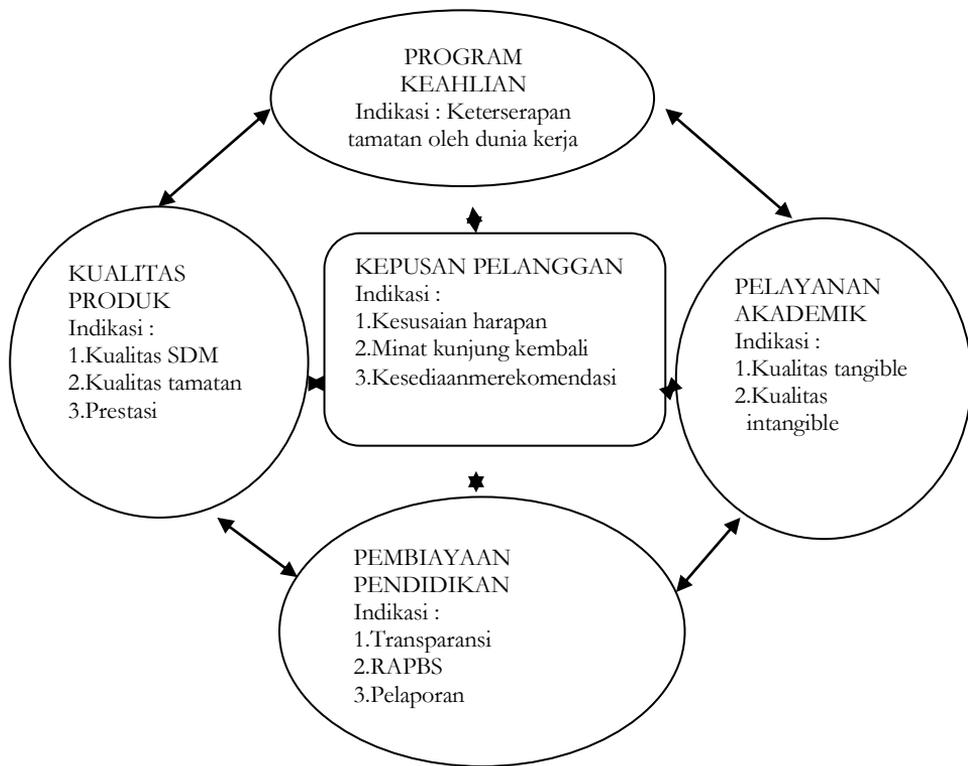
Indikator tingkat kepuasan pelanggan untuk pelanggan internal adalah terciptanya loyalitas dan kerjasama antar anggota internal, sedangkan indikator kepuasan pelanggan untuk pelanggan eksternal adalah kesadaran pelanggan eksternal dalam memenuhi/membayar untuk keperluan sekolah.

### 3) Pengawasan dan Pertanggungjawaban Pembiayaan Pendidikan

Pengawasan dan pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan sangat diperlukan untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas. Pengawasan pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur dilakukan Dewan Pendidikan.

Pertanggungjawaban pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur diserahkan oleh bendahara sekolah kepada Kepala Sekolah, kemudian dari Kepala Sekolah akan mempertanggungjawabkan kepada komite dan yayasan serta dewan pendidikan. Dalam hal pelaporan bendahara selalu menyertakan bukti-bukti pengeluaran.

Model kepuasan pelanggan *Mikro Customer Satisfaction*



### C. Kesimpulan

Secara umum semua jurusan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur melaksanakan program akademik yang mengacu pada tujuan sekolah menengah kejuruan yaitu menyiapkan tenaga terampil yang mampu bekerja pada bidang keahliannya. Adapun program yang dilaksanakan adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia (guru) dengan cara: pertama mengikutsertakan pada kegiatan seminar, MGMP, workshop, pelatihan dan kegiatan lain yang relevan dengan tupoksi guru, kedua mendatangkan penguji kompetensi (ukom) dari

dunia usaha dan dunia industri, ketiga menjalin kerja sama dengan dunia usaha dan dunia industri (MOU), keempat melaksanakan praktik kerja industri (prakerin), dan kelima melaksanakan kunjungan industri (KI).

Pelayanan akademik adalah kegiatan atau upaya pemberian bantuan kepada peserta didik untuk mempermudah mencapai tujuan (penguasaan kompetensi). Karena pelayanan bersifat abstrak (*intangible*), maka dalam pelaksanaannya memerlukan alat bantu (alat praktik) yang berkualitas agar tujuan atau pesan yang disampaikan mudah diterima.

Pendekatan kualitas dengan menggunakan analisis TERRA yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya : Aspek *Tangibility*, yaitu tampilan guru dan karyawan sekolah, gedung, ruang belajar, ruang TU, ruang bendahara, ruang praktik, ruang BK, tempat ibadah, dan koperasi sekolah. Aspek *Empaty*, hal ini tercermin dari keramahan dan kepedulian dari pelanggan internal terhadap pelanggan eksternal. Aspek *Responsiveness*, aspek ini ditandai kesigapan dan ketanggapan pelanggan internal dalam menyikapi keluhan yang dialami oleh siswa. Aspek *Reliability*, aspek ini tercermin dari kedisiplinan semua warga sekolah dalam semua kegiatan. Aspek *Assurance*, yaitu adanya jaminan karakter yang baik dan jaminan kerja bagi lulusan SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur.

Kegiatan belajar mengajar harus menyiapkan siswa yang berkualitas dan mampu bersaing di dunia kerja, untuk itu harus didukung oleh guru yang berkualitas, bahan ajar yang memadai, metoda pembelajaran, perangkat pembelajaran, serta kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri.

Pembiayaan pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung menggunakan sistem pembiayaan tunggal, artinya seluruh keperluan biaya pendidikan sekolah dikumulatikan dalam satu *budget* dan pelaksanaan pembayarannya dapat diangsur. Besar beban yang harus dibayar siswa adalah sebesar Rp 2500.000,00/siswa/tahun, dari pemerintah (BOS) sebesar Rp 1400.000,000/siswa/tahun.

Pengalokasian biaya pendidikan di SMK Ma'arif NU 1 Purbolinggo Lampung Timur secara garis besar adalah : 40% untuk gaji pegawai, 30% untuk KBM, 20% untuk sarana, dan 10% untuk prasarana. Sedangkan pendistribusian secara rinci diatur dalam RAPBS

### **Daftar Pustaka**

- Nasution, Nur, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015
- Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, Bandung: Alfabeta, 2005.