

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Teknologi Informasi**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu diketahui. Seseorang yang melakukan aktivitas sehari-hari sebagai suatu proses penggunaan pikiran, panca indera dan bagian tubuh lainnya tanpa alat apapun untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan berupa barang atau jasa. Proses kebutuhan inilah yang dinamakan pelayanan melalui aktivitas orang lain. Karena dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, manusia selalu berusaha melalui aktivitas individu dan dengan orang lain.

Pelayanan menurut KBBI yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.<sup>1</sup> Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti kegiatan memberikan manfaat kepada orang lain, Gronross menyatakan layanan sebagai “jasa yang terjadi secara tidak terlihat (untouched) sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh lembaga yang menyediakan layanan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.<sup>2</sup> Pengertian lain tentang layanan dalam buku Denis Walker didefinisikan sebagai layanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit untuk didefinisikan<sup>3</sup>. Luqman mengemukakan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>4</sup>

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau cara melayani kebutuhan seseorang. Pelayanan di lembaga pendidikan formal atau nonformal disebut jasa karena lembaga

---

<sup>1</sup> KBBI, <https://kbbi.web.id/pelayanan.html>. Di akses pada Selasa, 12-01-2022, jam 11.17

<sup>2</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen layanan, Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), Cet II, h. 2.

<sup>3</sup> Denis Walker, Mendahulukan Kepuasan Pelanggan, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara, 2011), h. 21

<sup>4</sup> Lukman, Manajemen Kualitas Pelayanan, (Jakarta: STIA-LAN Press, 1999), Cet I, h. 26

pendidikan tersebut memberikan pelayanan berupa mereka yang melayani kliennya atau guru yang mengajar siswanya. Sehingga pelayanan pendidikan adalah pelayanan yang mendukung dan dijadikan landasan bagi pelaksanaan kebijakan pendidikan, pencapaian tujuan sekolah, dan peningkatan efektifitas sistem pendidikan secara keseluruhan.<sup>5</sup>

## 2. Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Webster's Dictionary, teknologi berasal dari kata Yunani *Technologia*, yang berarti berurusan dengan atau secara sistematis menangani sesuatu, dan *techne* sebagai dasar dari kata *technology* berarti keterampilan, keahlian, pengetahuan.

Teknologi secara harfiah berasal dari bahasa latin *texere* yang berarti menyusun atau membangun, sehingga istilah teknologi seharusnya tidak terbatas pada penggunaan mesin, meskipun dalam arti sempit hal tersebut sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi merupakan metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis; ilmu pengetahuan terapan atau keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia; Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan, dan kenyamanan hidup manusia.

Menurut Roger, teknologi adalah desain atau rancangan alat tindakan yang mengurangi ketidakpastian dalam kausalitas untuk mencapai hasil yang diinginkan. Teknologi umumnya memiliki dua aspek, perangkat keras dan perangkat lunak.<sup>6</sup> Teknologi adalah ilmu yang diterjemahkan ke dalam produk, proses, layanan, dan struktur organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi adalah cara kita menggunakan ilmu pengetahuan untuk memecahkan masalah nyata. Adapun Jacques Ellul mendefinisikan teknologi sebagai pendekatan holistik yang secara rasional memandu dan dicirikan oleh efisiensi dalam berbagai aktivitas manusia<sup>7</sup>. Menurut Gary J. Anglin, teknologi adalah penerapan ilmu perilaku dan alam serta

---

<sup>5</sup> Zaid Yaseen Saud AL-Dulaimi, Ph.D. 2016. Education, Educational Services and their Quality. *Journal of Marketing Management*, Vol. 4, No. 1, pp. 58-66, h. 59

<sup>6</sup> Everett M. Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.

<sup>7</sup> Ellul, Jaques. (1967). *The Technological Society* (terjemahan dari bahasa Perancis). New York: Alfred A. Knopf.

pengetahuan lainnya untuk memecahkan masalah secara sistematis<sup>8</sup>. Sedangkan menurut Vaza, teknologi adalah proses pencapaian sesuatu secara rasional.<sup>9</sup> teknologi merupakan ilmu pengetahuan yang ditransformasikan kedalam produk, proses, jasa, dan struktur organisasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi adalah cara dimana kita menggunakan ilmu pengetahuan untuk memecahkan masalah praktis.

Informasi adalah fakta atau apapun yang dapat dijadikan masukan untuk menghasilkan informasi. Adapun data sebagai bahan mentah, dan data input yang diproses menjadi output, yang disebut informasi. Informasi adalah sejumlah besar data yang telah diolah datanya untuk diuji keasliannya dan pencapaiannya sesuai kebutuhan. Tiga hal penting yang harus diperhatikan dari informasi, yaitu: (1) informasi merupakan hasil pengolahan data, (2) memberikan makna, dan (3) berguna dan bermanfaat<sup>10</sup>.

Menurut Mc. Leod karakteristik kualitas informasi ada empat, yaitu: (1) Akurat, artinya informasi mencerminkan kenyataan. Tes biasanya dilakukan oleh beberapa orang yang berbeda, dan jika hasilnya sama data dianggap akurat. (2) Tepat waktu, artinya informasi harus tersedia pada saat dibutuhkan. (3) Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, (4) lengkap, artinya informasi harus sesuai dengan yang dibutuhkan.<sup>11</sup>

Teknologi informasi (TI) merupakan istilah umum yang menjelaskan teknologi apapun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi menyatukan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Contoh dari teknologi informasi bukan hanya berupa komputer pribadi, tetapi juga telepon, TV, dan peranti genggam modern (misalnya ponsel).<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> Anglin, J. Gary (1991). *Instructional Technology, Past Present and Future*. Coloardo: Libraries Unlimited Inc.,

<sup>9</sup> Vaza. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Teknologi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

<sup>10</sup> Munir, *Kurikulum berbasis TIK (Sps Universias Pendidikan Indonesia, 2008)*, h. 79

<sup>11</sup> Andriani, T. (2016). *Sistem pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Sosial Budaya, 12(1)*, 117-126, h. 134

<sup>12</sup> Suryana, D. (Ed.). (2012). *Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi*. CreateSpace Independent Publishing Platform.

Teknologi informasi mengacu pada proses pengetahuan dan metode penerapannya, pemrosesan, transfer, dan pembuatan informasi berlangsung<sup>13</sup>. Teknologi informasi meliputi pengumpulan, pengorganisasian, penyimpanan, penerbitan, dan penggunaan informasi berupa suara, grafik gambar, teks, angka, dan lain-lain dengan menggunakan komputer dan telekomunikasi<sup>14</sup>.

Isyarat-isyarat Al-Qur'an tentang peran bantuan media informasi dan komunikasi, yang kini lebih populer di bidang TIK dalam kaitannya dengan pendidikan, terdapat dalam Q.S. Al-'Alaq/96: 4-5 berikut:

الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Artinya: “Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.” (QS. Al-'Alaq: 4-5)

Dalam QS. Al-A'laq tersebut Allah Swt menjelaskan bahwa ia mengajar orang, atau menyampaikan informasi yang mengandung informasi pendidikan, melalui media tulis dan baca atau media tekstual. Isyarat lain Islam tentang TIK terdapat dalam Hadits Nabi Muhammad Saw. menginstruksikan untuk menyampaikan pesan-pesan Islami kepada orang lain, bahkan dalam jumlah yang sangat kecil meskipun satu kalimat. Informasi yang terbatas ini memiliki potensi yang tinggi untuk disampaikan kepada khalayak yang tidak terbatas, baik dari segi tingkat geografis, waktu, situasi dan kondisi, maupun dalam medium yang merupakan media komunikasi sinkroni maupun a-sinkroni. Nabi Muhammad Saw mengungkapkan “Khatibu al-Nas calâ Qadri 'Uqûlihim” merupakan tuntunan Nabi dalam rangka menyampaikan informasi secara efektif dengan memperhatikan karakteristik khalayak dari berbagai latar belakang sosial, terutama aspek kognitif.

Prinsip-prinsip etika komunikasi juga ditemukan dalam hadits Nabi, yang diajarkan Rasul Allah kepada kita bagaimana berkomunikasi, berikut haditsnya:<sup>15</sup>

- 1) *Qulil haqqa walaukana murrân* (ucapkan dengan benar meski pahit)
- 2) *Falyakul khairan au liyasmut* (mohon diam jika tidak jujur)

<sup>13</sup> M .R. Karami pour. suitable training with information age, the growth of educational technology, p. 45 No. 20 November.2003

<sup>14</sup> F.L. Raees dana. Applications and benefits of information technology, Educational Technology, Issue 2, p. 16. November. 2002, h. 8

<sup>15</sup> Miftah Anugerah Nasution. (2021). Etika komunikasi islam. *AL-Fathonah*, 1(1), 270-284.

- 3) *Laa takul qabla tafakur* (berpikir dulu sebelum berbicara)
- 4) Nabi menasehati dengan sangat baik, sebagaimana Ibnu Abi Dunya berkata: “Sebutkanlah apa-apa yang baik mengenai sahabatmu yang tidak hadir dalam pertemuan, terutama hal-hal yang kamu sukai terhadap sahabatmu itu sebagaimana sahabatmu menyampaikan kebaikan dirimu pada saat kamu tidak hadir”

### 3. Pelayanan Teknologi Informasi Dalam Pendidikan

Pesatnya pertumbuhan lembaga pendidikan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan sektor pendidikan sedang booming<sup>16</sup>. Meningkatkan kesadaran pendidikan merupakan salah satu unsur yang mendorong tumbuh dan berkembangnya berbagai lembaga pendidikan. Namun, persaingan kualitas pendidikan menjadi penilaian utama bagi lembaga pendidikan yang semakin berkembang di lingkungan kita. Lembaga pendidikan yang berkembang dengan baik saat ini adalah yang mampu mengembangkan strategi bersaing untuk mengidentifikasi peluang yang ada dan selalu mempertahankan pertumbuhan yang berkelanjutan.<sup>17</sup>

Munculnya persaingan dalam dunia pendidikan tidak dapat dihindari. Pengembangan sistem informasi manajemen bagi lembaga pendidikan sangat diperlukan, karena dalam menghadapi persaingan global, lembaga pendidikan perlu memberikan informasi yang lebih cepat, akurat dan mudah, yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan, untuk keunggulan bersaing (*competitive advantage*)<sup>18</sup>. Hal tersebut mampu dicapai lembaga jika layanan yang diberikan lembaga sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan puas dengan layanan yang diberikan oleh lembaga.

Perubahan yang dihasilkan dari teknologi informasi telah menjadi sumber perubahan mendasar di sekolah. Perubahan yang paling penting berakar pada fakta

---

<sup>16</sup> Arnadi, a. (2019). Revolusi industri 4.0 peluang dan tantangan terhadap lembaga pendidikan dalam perspektif teknologi pembelajaran. *Jurnal studi islam lintas negara*, 1(2).

<sup>17</sup> Bashori, B. (2017). Strategi Kompetitif Dalam Lembaga Pendidikan. *TADRIS: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(2), 161-180.

<sup>18</sup> Sonia, N. R. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo. *Education*, 1(1), 94-104.

bahwa teknologi telah memungkinkan siswa untuk menonjolkan informasi di luar kelas dan ini telah menyebabkan peningkatan motivasi mereka untuk belajar<sup>19</sup>. Salah satu peran sistem informasi dalam pendidikan adalah memastikan bahwa kita dapat memberikan informasi yang kita perlukan saat dibutuhkan. Kita harus berkembang untuk memprediksi informasi yang diperlukan sehingga dapat mengaksesnya saat dibutuhkan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan perangkatnya terutama komputer dan perencanaan program tutorial modern seperti program tutorial virtual, kemungkinan mempercepat proses penyebaran informasi, berbagai sumber belajar yang dapat dikenali dan diulang, struktur yang lebih fleksibel, pencarian informasi dan juga kemungkinan pemahaman metakognitif telah disediakan untuk siswa, dan mereka dapat menggunakan perangkat ini sebagai alat untuk kegiatan pendidikan mereka sehingga hal ini telah meningkatkan kecepatan dan kualitas belajar secara signifikan<sup>20</sup>. Fleksibilitas yang tinggi dalam hal kapan dan dimana siswa dan guru melakukan tugasnya.<sup>21</sup>

Munculnya komputer dan perluasan akses ke internet membentuk lingkungan yang membuat sistem pendidikan global wajib mengubah struktur pendidikan secara besar-besaran<sup>22</sup>. Sehingga diperlukan peningkatan daya manusia terhadap perubahan yaitu seseorang dapat beradaptasi dengan perubahan terus menerus, mengamati ekonomi, dengan cepat. Semakin cepat perubahan, semakin banyak perhatian yang harus diberikan untuk mengenali pola peristiwa masa depan.

Peran pendidikan sangat penting di era globalisasi sekarang ini, dan persaingan di dunia pendidikan saat ini semakin ketat. Setiap sekolah harus memiliki nilai tambah agar dapat bersaing dengan sekolah lain. Tuntutan masyarakat terhadap pendidikan formal yang semakin meningkat, menjadikan

---

<sup>19</sup> R.C.Mishra. management of educational research, India: kul bhushan nangia( APH Publishing corporation). 2005

<sup>20</sup> M .Dilmaghani. Information technology in educational programs of the countries, The monthly growth of educational technology, No. 5, February, 2003

<sup>21</sup> M.Rawat.kumar and S.H.Rawat.kumar. ICT based learning environment; DRTC, Bangalore. 2006.

<sup>22</sup> A .Kirkwood and L .Price. Learners and learning in the twenty-first century. Studies in higher education, vol,30.NO,3.June 2005, pp.257-274. 2005.

sekolah sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Pendidikan merupakan sarana untuk membangun sumber daya manusia di era globalisasi yang penuh tantangan. Berkaitan dengan hal tersebut, disadari sepenuhnya bahwa pendidikan merupakan dasar dari suatu bangsa. Oleh karena itu kegiatan pendidikan tidak dapat diabaikan begitu saja, terutama pada milenium ketiga.

#### 4. Indikator Pelayanan Teknologi Informasi

Menurut Desi, Rusdianal, Jasrial, dan Lusi, mengemukakan ada beberapa indikator kualitas informasi, antara lain:<sup>23</sup>

a) Keakuratan dan Teruji Kebenarannya (*Accurate*)

Keakuratan dan teruji kebenaran artinya informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi tersebut dengan jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dapat terjadi banyak gangguan (*noise*) dari sumber informasi kepada penerima informasi, mengubah atau merusak informasi<sup>24</sup>. Artinya boarding school harus menyediakan informasi yang akurat dan bebas dari kekeliruan.

b) Tepat Waktu (*Timelines*)

Tepat waktu artinya informasi harus diberikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar pengambilan keputusan. Informasi yang tertunda menyebabkan pengambilan keputusan yang buruk. Saat ini, informasi harus dikirim dan diperoleh dengan cepat, sehingga diperlukan teknologi terkini untuk menangkap, mengolah, dan mengirimkannya.<sup>25</sup> Artinya boarding school memberikan pelayanan secara cepat dan menyediakan informasi terbaru.

c) Relevansi (*Relevance*)

---

<sup>23</sup> Triana, D. T., Rusdinal, R., Jasrial, J., & Susanti, L. (2021). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi di SMK se-Kota Payakumbuh. *Journal of Educational Administration and Leadership*, 2(2), 189-196.

<sup>24</sup> Mahmud, A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Keputusan Manajemen. *Voice of Midwifery*, 10(1), 885-895.

<sup>25</sup> Sumarto, S. (2016). Kepemimpinan Dan Urgensi Peranan Informasi Dalam Manajemen Pendidikan Islam. *An-Nidzam: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Studi Islam*, 3(1), 135-160.

Relevansi artinya jika informasi tersebut diterima oleh yang membutuhkan maka informasi tersebut akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, dan jika diberikan kepada yang tidak membutuhkan maka informasi tersebut menjadi tidak berguna. Sehingga informasi harus bermanfaat bagi pengguna dan relevansi informasi bervariasi dari orang ke orang. Artinya boarding school harus memahami kebutuhan pelanggan dan menyediakan informasi yang lengkap.

d) Akses Untuk Mendapatkan Informasi

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, pemanfaatan teknologi informasi semakin meluas ke berbagai bidang, mulai dari hiburan, pemerintahan hingga berbagai bidang lainnya<sup>26</sup>. Salah satu manfaat yang paling terlihat adalah di bidang pendidikan, dimana pengguna memiliki akses yang luas terhadap informasi apapun yang mereka butuhkan untuk akses yang lebih cepat dan mudah terhadap informasi yang mereka butuhkan untuk tujuan pendidikan. Artinya lembaga pendidikan harus memanfaatkan teknologi informasi dengan menyediakan sistem informasi berbasis web dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat<sup>27</sup>. Akses Informasi murah, mudah didapat, dan cepat, sehingga diperlukan bagi sekolah untuk membangun website agar masyarakat tidak datang ke sekolah untuk mencari informasi tetapi juga dapat memperoleh informasi di rumah. Selain itu, metode dan biaya memperoleh informasi merupakan pertimbangan tersendiri. Artinya boarding school dapat menyediakan jaringan yang stabil dan memadai serta kemudahan dalam mengakses kapanpun dan dimanapun.

## **5. Harapan Pelanggan/Orang Tua Siswa Dalam Pelayanan Teknologi Informasi**

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan kebutuhan dasar, dan dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini, sudah menjadi

---

<sup>26</sup> Harlina, H., & Aryani, N. (2019, July). Peranan dan permasalahan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran. *Prosiding Seminar Nasional Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*.

<sup>27</sup> Sonia, N. R. (2020). implementasi sistem informasi manajemen pendidikan (SIMDIK) dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah aliyah negeri 2 ponorogo. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 1(1), 94-104.



kebutuhan bagi setiap sekolah untuk menyelenggarakan pendidikan<sup>28</sup>. Teknologi informasi digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah kepada masyarakat. Untuk itu, perlu dikembangkan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Fungsi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan layanan pendidikan sebagai kegiatan formal mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi kepada orang-orang yang tepat dalam organisasi. Sebuah lembaga pendidikan berhasil jika dapat memenuhi kebutuhan semua kliennya (siswa, guru, orang tua, dan masyarakat)<sup>29</sup>. Dalam hal pelayanan informasi, lembaga pendidikan harus mampu menyediakan informasi yang memenuhi kebutuhan pelanggan, dapat diakses, efektif dan efisien, yang akan berdampak pada peningkatan kualitas.

Memiliki sistem informasi manajemen lembaga pendidikan akan memiliki beberapa keuntungan: (1) tersedianya sistem manajemen data dan informasi pendidikan. (2) mengintegrasikan data dan informasi pendidikan untuk mendukung proses pengambilan keputusan. (3) memberikan data dan informasi pendidikan yang lengkap kepada seluruh pemangku kepentingan yang berkepentingan dengan lembaga<sup>30</sup>. Untuk memperoleh keunggulan kompetitif, suatu organisasi atau lembaga pendidikan perlu memiliki 2 prinsip utama, yaitu: (1) nilai Perspektif pelanggan, artinya layanan pendidikan harus fokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan, seperti akreditasi atau nilai sekolah, (2) adanya layanan pendidikan yang unik, artinya sistem pendidikannya berbeda dengan sekolah lain.

Persaingan dalam dunia pendidikan berarti lembaga pendidikan melakukan kegiatan usaha, demikian pula dalam hal sistem pelayanan pendidikan, kepemimpinan lembaga pendidikan, keluaran pendidikan, hasil pendidikan, dan sebagainya.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Nuryanto, H. (2012). Sejarah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. PT Balai Pustaka (Persero).

<sup>29</sup> Kristiyanti, N. (2011). Pengaruh Intensitas Promosi Lembaga Pendidikan Terhadap Peningkatan Siswa Baru di MI "Manbaul Ulum" Japaran Mojokerto Tahun 2010/2011 (Doctoral dissertation, STIT Raden Wijaya Mojokerto).

<sup>30</sup> Badrudin, B., & Nurdin, R. (2019). SIM (Sistem Informasi Manajemen) Kurikulum Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Berbasis CMS Wordpress. *Ta'dib*, 22(1), 1-12.

<sup>31</sup> Mubarok, R. (2019). Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Rabwah*, 13(01), 27-44.

## **B. Efisiensi Pembiayaan**

### **1. Konsep Pembiayaan Pendidikan**

Konsep biaya bisa dirujuk dari beberapa ahli, di antaranya Mulyono<sup>32</sup> mengemukakan biaya merupakan suatu unsur yang memilih pada prosedur penganggaran, Penentuan biaya akan memengaruhi taraf efisiensi & efektivitas kegiatan lembaga pendidikan mencapai tujuannya. Selain itu Mulyadi (2014) mengelompokkan konsep biaya sebagai kontribusi sumber ekonomi agar memperoleh aktiva. Sedangkan arti luas biaya adalah kontribusi sumber ekonomi yang diukur pada satuan uang yang sudah terjadi dan kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Dari definisi ini biaya dibagi pada empat unsur, yakni (1) kontribusi sumber ekonomi, (2) diukur dalam satuan uang, (3) yang sudah terjadi atau secara potensial akan terjadi, (4) kontribusi tersebut untuk tujuan tertentu.<sup>33</sup>

Kata biaya dalam pendidikan jika diimplementasikan merupakan sebuah proses sehingga disebut dengan pembiayaan. Sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia dari kata asli biaya ditambah awalan-pe dan akhiran-an (Depdikbud 1995). Memaknai tentang biaya pendidikan, dalam alam pikiran manusia tentunya akan mengarah pada sejumlah barang dan jasa yang diperlukan dalam proses pendidikan itu sendiri. Al-Kadri menjelaskan biaya pendidikan adalah nilai ekonomi dari Input biaya pendidikan itu juga identik dengan semua pengor yang diperlukan untuk suatu proses penyelenggaraan pendidikan yang dinyatakan dalam bentuk uang menurut harga pasar yang sedang berlaku menjadi tanggung jawab pemerintah, (*public cost*) dan masyarakat dan orang tua peserta didik (*private cost*). *Public cost* adalah biaya pendidikan dari pemerintah, yang secara umum bersumber dari pajak, pinjaman, dan penerimaan lainnya (hibah) baik dalam dan luar negeri, sedangkan *private cost* adalah biaya pendidikan yang dibebankan kepada individu peserta didik dan masyarakat (seperti: biaya sekolah, pembelian buku dan peralatan sekolah lainnya).<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Mulyono, 2008, Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, h. 81

<sup>33</sup> Undang Ruslan Wahyudin, 2021, Manajemen Pembiayaan Pendidikan (Pendekatan Prinsip Efisiensi, Transparan, dan Akuntabilitas), Yogyakarta: Deepublish Publisher, h. 74

<sup>34</sup>Kadri, hanif al. (2011). Artikel Pembiayaan Dalam Pendidikan, h. 1

Meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas diperlukan pendidikan. Dalam UUD 1945 Pasal 31 “Tiap-tiap warga negara berhak mendapat pengajaran” sebagai upaya pemerataan pendidikan bagi seluruh warga negara Indonesia<sup>35</sup>. Namun faktanya tidak semua orang mendapatkan pendidikan yang layak. Hal tersebut disebabkan karena berbagai faktor, termasuk mahal biaya pendidikan yang harus dikeluarkan. Kondisi inilah kemudian mendorong adanya konstitusi (UUSPN Nomor 20/2003) yang mengamanatkan kewajiban Pemerintah untuk mengalokasikan biaya pendidikan 20% dari APBN maupun APBD agar masyarakat bisa memperoleh pelayanan pendidikan sesuai dengan misi Kemdiknas 5K, yaitu: ketersediaan layanan pendidikan, keterjangkauan layanan pendidikan, kualitas dan relevansi layanan pendidikan, kesetaraan layanan pendidikan, dan kepastian memperoleh layanan pendidikan.<sup>36</sup> Ketentuan ini memberikan jaminan bahwa ada alokasi dana yang secara pasti digunakan untuk penyelenggaraan pendidikan. Namun, dalam pelaksanaannya pemerintah belum memiliki kapasitas finansial yang memadai, sehingga alokasi dana tersebut dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan dengan komitmen peningkatan alokasi setiap tahunnya.

Pembiayaan pendidikan terdiri atas biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal<sup>37</sup>. Biaya Investasi satuan pendidikan sebagaimana dimaksud di atas meliputi biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, dan modal kerja tetap. Lebih lanjut, biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara yeratur dan berkelanjutan. Biaya operasi satuan pendidikan sebagaimana dimaksud meliputi<sup>38</sup>: a) gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji; b) bahan atau peralatan pendidikan habis pakai; dan c) biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya, air, jasa

---

<sup>35</sup> Indonesia, R., & Ika, B. T. (1945). Pasal 31. *Undang-Undang Dasar 1945*.

<sup>36</sup> Ferdi, W. P. (2013). Pembiayaan pendidikan: Suatu kajian teoritis. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 19(4), 565-578.

<sup>37</sup> Usman, J. (2016). Urgensi Manajemen Pembiayaan Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah. *TADRIS: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(2), 219-246, h. 219

<sup>38</sup> Hapsari, A. V., & Sukirno, S. (2015). Analisis Biaya Satuan Pendidikan di SMK Negeri 1 Jogonalan Tahun Ajaran 2014/2015. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 13(1).

telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi, dan lain sebagainya<sup>39</sup>.

Pembiayaan pendidikan merupakan bagian yang esensial dan tidak terpisahkan dari pelaksanaan belajar mengajar<sup>40</sup>. Dalam rangka mengidentifikasi potensi sumber daya manusia (SDM), penggunaan anggaran pendidikan yang efektif dan efisien diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang tepat dan efektif<sup>41</sup>. Salah satu kunci keberhasilan pembangunan pendidikan terletak pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola dana yang tersedia, sesuai dengan rencana proyek secara bertahap dan berkesinambungan dengan mengacu pada kebutuhan dasar dan skala prioritas proyek pembangunan pendidikan. Pasal 4 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa dalam hal demikian, pemerintah memegang peranan penting dalam menciptakan situasi dan kondisi yang demokratis dan berkeadilan bagi penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan.<sup>42</sup>

Pembiayaan pendidikan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat, hal ini sesuai dengan kewenangan UUSPN No. 20 2003 46(1)<sup>43</sup>. Pembiayaan pendidikan merupakan hubungan yang saling terkait, dengan komponen mikro dan makro dalam satuan pendidikan. Masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda-beda, namun memiliki tujuan akhir yang sama, yaitu: a) meningkatkan potensi sumber daya manusia yang berkualitas; b) menyediakan komponen sumber pendanaan pendidikan; c) menentukan sistem dan mekanisme pengalokasian dana; d) menjadi penggunaan dana yang efektif dan efisien; e) akuntabilitas dalam hal keberhasilan dan

---

<sup>39</sup> Sulistyaningrum, N. D. (2010). Hubungan Indeks Massa Tubuh dan Raso Lingkar. Pinggang Panggul dengan Kadar Darah Gula Puasa. Universitas Sebelas.

<sup>40</sup> Wakhid, A. (2020). Konsep Penganggaran Biaya Pendidikan. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 199-205, h. 201

<sup>41</sup> Ferdi, W. P. (2013). Pembiayaan pendidikan: Suatu kajian teoritis. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 19(4), 565-578, h. 566

<sup>42</sup> Indonesia, P. R. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

<sup>43</sup> Komariah, N. (2018). Konsep Manajemen Keuangan Pendidikan. *Al-Afkar: Jurnal Keislaman & Peradaban*, 6(1), 67-94.

keberhasilan yang mudah diukur pada setiap satuan pendidikan; f) meminimalkan masalah yang terkait dengan penggunaan dana pendidikan<sup>44</sup>.

## 2. Efisiensi dalam Pembiayaan Pendidikan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi dapat dijelaskan sebagai ketepatan cara melakukan sesuatu dan kemampuan untuk melakukan tugas dengan benar dan tepat tanpa membuang-buang biaya, waktu dan tenaga. Untuk lebih memahami apa yang dimaksud dengan efisiensi, dapat merujuk pada pendapat ahli. Berikut cara para ahli mendefinisikan efisiensi:

1. Menurut Mulyamah, efisiensi adalah ukuran membandingkan penggunaan input yang direncanakan dengan penggunaan aktual atau dengan kata lain penggunaan aktual.<sup>45</sup>
2. Menurut S.P. Hasibuan, efisiensi adalah perbandingan terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dan sumber penggunaan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas.<sup>46</sup>
3. Menurut Wather, *efficient means that it must use the minimum amount of resources needed to produce its goods and service*. Efisiensi adalah dengan mengeluarkan biaya yang sedikit, tetapi mendapatkan hasil yang maksimal pada saat yang sama<sup>47</sup>
4. Menurut Hani Handoko, efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar.
5. Menurut Stephen P Robbin, *efficiency the ratio of effective output to the input requered to achieve it*. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran efektif dan masukan yang dibutuhkan<sup>48</sup>.

---

<sup>44</sup> Sudarsana, I. K. (2016). Peningkatan mutu pendidikan luar sekolah dalam upayapembangunan sumber daya manusia. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 1(1), 1-14.

<sup>45</sup> Mulyamah. 1987. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: Yudhistira, h.3

<sup>46</sup> Hasibuan, Malayu S.P, 1984, *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*, Jakarta: Penerbit Gunung Agung, h. 223-224

<sup>47</sup> Willeam, B Wather JP, Keith Devis, *Human Resources and Personal Management (USA : Mc Graw-Hill, inc, 1996)*,p.7

<sup>48</sup> Stephen P. Robbin, *Organizational Behavior Concepts, Controversies and Applications*, fifth edition (Prentice Hall International Edition, USA, 1979), p. 26

6. Menurut Ibnu Syamsi, efisiensi adalah usaha untuk mencapai prestasi yang sebanyak banyaknya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (*man, money, and material*) dalam tempo yang sesingkat-singkatnya dalam keadaan yang nyata, tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, tenaga dan waktu<sup>49</sup>.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa efisiensi adalah usaha untuk mencapai prestasi yang sebanyak banyaknya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (*man, money, and Material*) dalam tempo yang sesingkat-singkatnya dalam keadaan yang nyata, tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, tenaga dan waktu.

Efisiensi pendidikan adalah penggunaan sumber daya pendidikan yang terbatas untuk mencapai tingkat optimalisasi yang tinggi. Dari segi biaya pendidikan, efisiensi hanya bergantung pada ketepatan penggunaan anggaran pendidikan, dengan mengutamakan faktor investasi pendidikan yang mendorong prestasi siswa<sup>50</sup>. Untuk sumber masukan yang terbatas, keluaran yang lebih banyak menunjukkan bahwa suatu sistem efisien. Juga dalam konteks pendidikan, efisiensi adalah pengelolaan sistem pendidikan yang lebih ekonomis, dikorbankan dalam hal biaya yang lebih kecil atau minimal, tetapi menghasilkan hasil (produk) yang tinggi atau maksimal<sup>51</sup>.

Efisiensi menggambarkan hubungan antara input dan output, jika lebih banyak output dari sumber input maka menunjukkan sistem yang efisien. Efisiensi pendidikan mengacu pada terjalannya keterkaitan antara pemanfaatan sumber daya pendidikan yang terbatas untuk mencapai tingkat optimalisasi yang tinggi. Dalam hal biaya pendidikan yang efektif, anggaran pendidikan hanya dapat digunakan secara akurat dengan mengutamakan faktor investasi pendidikan yang memacu prestasi siswa.

---

<sup>49</sup> Ibnu Syamsi, Efisiensi Sistem dan Prosedur Kerja ( Jakarta : Bumi Aksara, 2004),p.5

<sup>50</sup> 4 Nanang Fattan, Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan( Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002),P.35

<sup>51</sup>Mochamad Idhochi Anwar, Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan,( Bandung : Alfabeta,2004), p.122

Efisiensi pembiayaan pendidikan erat kaitannya dengan filosofi manajemen ilmiah Coombs, menurut dia pesatnya pertumbuhan pendaftaran berdampak pada pemanfaatan sumber daya pendidikan<sup>52</sup>. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengendalian biaya pendidikan melalui berbagai kebijakan, antara lain: (1) mengurangi biaya operasional, (2) memberikan prioritas anggaran biaya untuk komponen input yang berkaitan langsung dengan proses belajar mengajar, (3) meningkatkan kemampuan penggunaan ruang kelas, fasilitas pembelajaran, (4) meningkatkan kualitas PBM, (5) meningkatkan semangat kerja guru, (6) meningkatkan rasio guru-siswa.<sup>53</sup>

Menurut Fattah, untuk meningkatkan efisiensi pembiayaan pendidikan perlu difokuskan pada aspek-aspek utama sebagai berikut: (1) kesetaraan akses ke sekolah (*equity in enrolment*), (2) kesetaraan kelangsungan hidup di sekolah (*equity in enrolment*), (2) kesetaraan kelangsungan hidup di sekolah (*equity in enrolment*). kelangsungan hidup), (3) persamaan kesempatan dalam pendidikan, Pembelajaran untuk menjadi sukses (*equality of output*), (4) persamaan kesempatan untuk menikmati manfaat pendidikan dalam kehidupan masyarakat (*equality of outcome*)<sup>54</sup>.

Oleh karena itu, efisiensi dalam pembiayaan pendidikan menjadi tanggung jawab semua yang terlibat dalam pembiayaan pendidikan. Dengan demikian, biaya pendidikan dari pemerintah serta masyarakat dan orang tua dapat dipertanggungjawabkan secara jujur dan amanah untuk peningkatan proses pembelajaran dan mutu lulusan.<sup>55</sup>

### **3. Efisiensi Dalam Pembiayaan Pendidikan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Harta sebagai titipan Allah SWT yang harus dikelola dengan baik dan profesional berdasarkan ilmu, hal ini sejalan dengan firman Allah SWT:

---

<sup>52</sup> Priyono Edi. (2013) Pembiayaan Pendidikan, Masalah dan Prospek. 16 Juni 2011. Dalam <http://www.akademika.or.id>. Diakses 15 Januari 2021

<sup>53</sup> Mahmud, M. (2017). Pembiayaan Pendidikan Tinggi dalam Rangka Efisiensi Internal di STKIP Kusuma Negara Jakarta. Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara Jakarta, 9(1), 13-38.

<sup>54</sup> Fattah, Nanang, Landasan Manajemen Pendidikan, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013)

<sup>55</sup> Abevit, M. (2019). efektivitas dan efisiensi pembiayaan pendidikan, h. 3

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا  
وَاصْبِرُوا لَهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya: Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik. (QS. An-Nisa: 5)<sup>56</sup>

Dari QS. An-Nisa tersebut dapat diartikan bahwa manajemen pembiayaan sebagai pengelolaan berbagai bentuk pembiayaan, baik dalam upaya memperoleh atau menghimpun dana untuk membiayai kegiatan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat mendukung penyelenggaraan pendidikan, baik yang dikeluarkan oleh sekolah maupun siswa<sup>57</sup>. Pendanaan untuk boarding school tidak hanya berasal dari orang tua, tetapi juga dari pemerintah, bantuan luar negeri dan sumbangan sukarela. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dana yang diperoleh dari berbagai sumber perlu digunakan secara efektif dan efisien. Artinya setiap pengeluaran untuk memperoleh pendanaan harus disesuaikan dengan kebutuhan rencana pembiayaan pendidikan sekolah. Pengeluaran ini berhubungan dengan biaya keuangan sekolah seperti staf administrasi, guru, sarana prasarana dan fasilitas *boarding school*.

Kepuasan pelanggan terjadi ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan rasio kualitas yang dirasakan pelanggan dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan<sup>58</sup>. Menurut Nursalam, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap pelayanan dengan harapannya. Artinya jika setiap pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan

---

<sup>56</sup> Sada, H. J. (2017). Kebutuhan dasar manusia dalam perspektif pendidikan Islam. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2), 213-226.

<sup>57</sup> Baihaqi, B., Usman, N., & Zahri, C. (2012). Manajemen Pembiayaan Pendidikan pada SMK Negeri di Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana Unsyiah*, 1(1), 94604.

<sup>58</sup> Kanca, I. N., & Dartini, N. P. D. S. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjasokesrek. *Jurnal Penjakora*, 2(2), 1-11.



memiliki empati atau komitmen yang sama untuk menyelesaikan pelayanan maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas.<sup>59</sup>

#### 4. Indikator Efisiensi Pembiayaan Pendidikan

Efisiensi metode biaya adalah ukuran sejauh mana suatu lembaga mengeluarkan biaya untuk memperoleh beberapa hasil (*output*) yang diharapkan sehingga dapat dilakukan perbandingan antara dua variabel<sup>60</sup>. Indikator efisiensi pembiayaan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

##### a) Sumber Pembiayaan

Sumber pendanaan pendidikan adalah pihak-pihak yang memberikan subsidi dan sumbangan yang diterima oleh lembaga pendidikan, termasuk pendanaan dari sumber resmi pemerintah (pusat dan daerah) atau dari masyarakat itu sendiri secara berkala.<sup>61</sup>

- Sumber Biaya Pemerintah

Pendanaan dari pemerintah pusat berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk membiayai kegiatan sehari-hari yang tercantum dalam Daftar Kegiatan (DIK) dan kegiatan pembangunan yang tercantum dalam Daftar Proyek (DIP)<sup>62</sup>. Selain itu, pemerintah pusat memberikan bantuan dana berupa Bantuan Operasional Sekolah (BOS) yang besarnya tentu ditentukan berdasarkan jumlah siswa dan jenjang pendidikan. BOS adalah skema pemerintah untuk mendanai biaya non-staf untuk satuan pendidikan dasar dan menengah yang melaksanakan program wajib belajar dari 9 hingga 12 tahun.

Disamping itu dana dari pemerintah daerah berasal dari APBD tingkat provinsi, kabupaten/kota. Pendanaan APBD digunakan untuk mendukung

---

<sup>59</sup> Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik*. Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika

<sup>60</sup> Wulandari, R. (2017). Analisis Efisiensi Biaya Terhadap Keputusan Peningkatan Jumlah Pelayanan Berdasarkan Metode Pohon Keputusan Pada PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 38-53.

<sup>61</sup> Fitriani, F., Ulfah, M., & Achmadi, A. Analisis sumber dan penggunaan dana operasional sekolah di sdn 10 kecamatan segedong kabupatenmempawah. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 8(10).

<sup>62</sup> Usmany, I. Y. B., Daryanto, E., & Mudjisusaty, Y. Analisis Pembiayaan Pendidikan di SDN 106804 Percut Sei Tuan. *EducanduM*, 12(1), 1-10.

kegiatan pendidikan di bidang terkait, termasuk kegiatan sehari-hari dan kegiatan pembangunan. Pembiayaan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah diatur dalam Pasal 31 UUD 1945, dan setiap warga negara berhak atas pendidikan. Pendanaan pendidikan dialokasikan minimal 20% dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) Departemen Pendidikan.<sup>63</sup>

- Sumber Pendanaan Dari Masyarakat

Sumber pendanaan berupa berbagai donasi dari masyarakat, seperti *corporate social responsibility* (CSR), hibah, wakaf, merupakan bentuk tanggung jawab dan kepedulian terhadap lingkungan sekitar dengan membantu dunia pendidikan kepada dunia usaha dan dunia kerja<sup>64</sup>. Pendek kata, segala bentuk perhatian terhadap dunia kerja dan institusi lainnya tentunya merupakan bagian dari tanggung jawab dunia usaha untuk mengembangkan lingkungannya melalui proyek sosial, dengan fokus pada proyek pendidikan dan lingkungan. Sumber pendanaan bagi orang tua siswa berasal dari SPP (Sumbangan Pembangunan Pendidikan) atau istilah lainnya, yang kemudian menjadi Dana Pengembangan Pendidikan (DPP), termasuk donasi dari Organisasi Persatuan Orang Tua dan Guru (POMG) atau dana komite sekolah, alumni yang sukses dan pihak lain<sup>65</sup>.

- b) Pengelolaan Pembiayaan

Pengelolaan dana pendidikan memiliki prinsip keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas terbuka. Hal itu dilakukan dengan memberikan pelayanan pendidikan yang seluas-luasnya dan merata kepada siswa atau calon siswa, tanpa memandang latar belakang ras, suku, agama, jenis kelamin, kemampuan atau status<sup>66</sup>. Prinsip efisiensi dicapai dengan mengoptimalkan kualitas, relevansi, dan daya saing akses layanan pendidikan. Prinsip transparansi

---

<sup>63</sup> Anggraini, I. D. O. (2021). *Analisis Kontribusi Dana Alokasi Khusus (DAK) dalam Pembangunan Daerah di Kabupaten Pamekasan* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Madura).

<sup>64</sup> Zumaroh, Z., & Wahyuni, D. (2019). Problematika implementatif corporate social responsibility (csr) pada bank syariah di indonesia. *Jurnal ilmiah mizani: Wacana Hukum, Ekonomi, dan Keagamaan*, 6(2), 93-104.

<sup>65</sup> Wahyudin, H. U. R., & MM, M. P. (2021). *Manajemen Pembiayaan Pendidikan (Pendekatan Prinsip Efisiensi, Efektivitas, Transparansi Dan Akuntabilitas)*. Deepublish.

<sup>66</sup> Raeni, R. (2014). Pengaruh prinsip keadilan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan keuangan terhadap produktivitas SMK. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1).

ditegaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat penyelenggara pendidikan dan satuan pendidikan yang menerapkan prinsip kepatutan dan tata kelola yang baik sehingga dapat melakukan audit sesuai dengan standar audit yang berlaku dan menghasilkan opini audit wajar tanpa pengecualian dan dapat menjelaskan dalam cara yang transparan. Pengelolaan pembiayaan meliputi pengelolaan biaya secara efektif, pengelolaan biaya secara adil dan merata, pengelolaan biaya secara merata, pengelolaan biaya secara secara efisien.

c) Alokasi Pembiayaan

Dalam anggaran pendapatan dan belanja negara/daerah, untuk anggaran belanja pendidikan dalam rangka pelaksanaan fungsi pendidikan bidang pendidikan, paling sedikit 20% dari belanja negara atau daerah dialokasikan pada setiap tahun anggaran untuk subsidi dana pendidikan yang diberikan oleh pemerintah atau pemerintah daerah dalam bentuk sebagai berikut, antara lain: dana desentralisasi, bantuan dana misi, dan dana khusus pendidikan. Dalam proses penyaluran dana pendidikan oleh pemerintah atau pemerintah daerah satuan pendidikan, pejabat dan/atau instansi yang terlibat dalam penyaluran dana wajib menyalurkan dana tersebut langsung ke kas satuan pendidikan atau kas daerah paling lama 5 hari kerja setelah perintah pencairan<sup>67</sup>. Biaya pengalokasian dana tidak dibebankan kepada satuan pendidikan. Penerima hibah dari perorangan, lembaga dan/atau pemerintah di negara lain wajib melaporkan jumlah dana yang diterima dan penggunaannya kepada menteri atau menteri agama, dan menteri keuangan. Dimensi alokasi pembiayaan diantaranya kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan program pendidikan dan kesesuaian antara fasilitas dengan biaya yang dikeluarkan.

## **C. Kepuasan Pelanggan**

### **1. Pengertian Kepuasan Orang Tua**

Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas suatu produk atau jasa. Semakin baik kualitasnya dan semakin tinggi levelnya pelanggan akan semakin puas. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan pelanggan maka semakin rendah

---

<sup>67</sup> Maziyah, C. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (Bos) Tahun 2019 di SMK Negeri Rowokangkung.

tingkat kualitasnya<sup>68</sup>. Posisi pelanggan dalam menilai kualitas sangat penting karena baik atau tidaknya kualitas akan diukur dari kepuasan pelanggan.

Pendidikan sebagai institusi juga sangat dipengaruhi oleh pelanggannya. Oleh karena itu, sudah sepantasnya organisasi yang memberikan layanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang memberikan hasil berupa pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan<sup>69</sup>. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga kepuasan pelanggan akan mempengaruhi kualitas lembaga pendidikan.

Kepuasan pelanggan dalam pelayanan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga orang yang menerima pelayanan akan mengembangkan kebiasaan menggunakan jasa tersebut kembali.<sup>70</sup> Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan pelanggan terhadap perbedaan antara tingkat keinginan yang dirasakan dan kinerja aktual pada periode sebelum dan sesudah evaluasi. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai keseluruhan perilaku barang atau jasa setelah digunakan dan diperoleh<sup>71</sup>. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan harapan seseorang versus tingkat kinerja yang dirasakannya. Artinya jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas, dan jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Pengalaman masa lalu membentuk harapan pelanggan, selain komentar dari teman, komitmen dan informasi dari berbagai media juga dapat memberikan nilai harapan pelanggan. Untuk pelanggan yang puas, mereka selamanya setia akan mengabaikan harga dan memberikan pujian untuk layanan.

Pendidikan termasuk dalam kelompok layanan jasa. Sebagaimana tertuang dalam Perintah Eksekutif 63 Tahun 2003. Oleh karena itu, masyarakat pendidikan

---

<sup>68</sup> Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102-112.

<sup>69</sup> Anasy, Z., Fauzan, F., & Jatmiko, M. A. (2019). Tingkat Kepuasan Layanan Pendidikan Mahasiswa dan Alumni FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 239-250.

<sup>70</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002, h. 266.

<sup>71</sup> Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, 2017, h. 58

juga umumnya mengakui bahwa kata “pelanggan” adalah sebuah pelayanan. Kepuasan pelanggan tidak bisa diremehkan. Kepuasan pelanggan pendidikan juga merupakan faktor yang sangat berharga dalam *Total Quality Management* karena kepuasan adalah gambaran tentang apa yang tampak dan diharapkan oleh pelanggan.<sup>72</sup>

Status orang tua dalam konteks manajemen sekolah sebagai pihak utama sangat penting artinya bagi tingkat kualitas manajemen pendidikan.<sup>73</sup> Sebagai pihak yang mempunyai peran penting maka orang tua bisa memilih kualitas pelayanan pendidikan terhadap output yang diterima anak-anak mereka berdasarkan kegiatan pendidikan di sekolah. Mengenai hal tersebut, bisa dikatakan bahwa sekolah yang bermutu merupakan sekolah yang mampu menghadirkan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan orang tua. sebagai pelanggan orang tua tidak bisa dipandang sebelah mata karena orang tua tidak hanya sebatas memilih sekolah untuk anaknya tetapi juga dilandasi atas kepuasan terhadap hasil yang mereka rasakan. Maka sekolah wajib mempunyai daya tarik dan memberikan kepuasan pada orang tua siswa melalui program-program dan layanan yang bermutu bagi mereka<sup>74</sup>. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan orang tua merupakan perasaan yang dimiliki orang tua terhadap pelayanan sekolah yang sudah memenuhi harapan, dengan membandingkan antara harapan dengan output yang mereka terima.

## **2. Strategi Kepuasan Orang Tua**

Memperoleh hasil kepuasan pelanggan memerlukan strategi yang jitu, hal ini disebabkan bervariasinya tingkat kepuasan pelanggan. Maka dari itu diperlukan sistem pelayanan yang mendukung baik jasa maupun produk, sehingga proses pemenuhan kepuasan pelanggan bisa dipenuhi, dan pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

---

<sup>72</sup> Ismanto, K. (2017). Pengelolaan lembaga keuangan syariah berbasis *total quality management* (TQM). Religia.

<sup>73</sup> Suparno, et.al., Reformasi Pendidikan: Sebuah Rekomendasi, Yogyakarta: Kanisius, 2002, h. 60

<sup>74</sup> Abdullah, A. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dan Kompetensi Sosial Guru terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu (Doctoral dissertation, Institut PTIQ Jakarta).

Strategi adalah proses mengidentifikasi rencana kepemimpinan senior yang fokus tujuannya pada jangka panjang lembaga dan disertai dengan metode atau upaya persiapan untuk mencapai tujuan tersebut<sup>75</sup>. Segala upaya harus dilakukan untuk memuaskan orang tua, tentunya banyak strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan hubungan dengan orang tua siswa. Salah satunya adalah sikap dan perilaku terhadap orang tua siswa. Sikap adalah gambaran perilaku yang dapat dilihat dari tampilan suatu layanan ketika berinteraksi dengannya. Dalam QS. Ali Imran: 159 Allah berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Ali Imran: 159)<sup>76</sup>

QS. Ali Imran ayat 159 menjelaskan bahwa Rasulullah memiliki sikap lemah lembut dan tidak kasar karena nikmat yang diberikan oleh Allah SWT. Sikap dan perilaku tersebut ditunjukkan Nabi ketika umat muslim Perang Uhud mengalami kekalahan, akibat menyerahkan posisi strategisnya<sup>77</sup>. Dari ayat ini dapat mengambil pelajaran, bahwasannya kelembutan harus dimiliki ketika berhadapan dengan orang lain, khususnya dalam melayani pelanggan. Perilaku lemah lembut sangat diperlukan dan penting saat berkomunikasi ketika melayani pelanggan. Sikap

<sup>75</sup> Murniati, A. R. (2014). Implementasi Manajemen Strategik Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Pada Sman 10 Fajar Harapan. *Jurnal Administrasi Pendidikan: Program Pascasarjana Unsyiah*, 2(2).

<sup>76</sup> Mubarak, A. A. (2019). Musyawarah Dalam Perspektif Al-Quran. *MAGHZA: Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir*, 4(2), 147-160.

<sup>77</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Tafsirnya, Jakarta: Lentera Abadi, 2010, hal. 67

tenang akan memberikan kesan damai pada lawan bicara akan membuat suasana menjadi lebih santai. Selamat datang Pelanggan dengan sikap tenang membuat pelanggan merasa lebih nyaman.<sup>78</sup>

Ada persaingan yang meningkat di antara sekolah untuk menyediakan layanan pendidikan yang menarik bagi siswa dan orang tua. Oleh karena itu, diperlukan suatu strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan diantaranya:<sup>79</sup>

a. Strategi Pemasaran Berkelanjutan

Strategi pemasaran merupakan hal mendasar untuk mencapai tujuan organisasi khususnya sekolah yang perlu direncanakan dan dikembangkan agar berdaya saing tinggi dalam melayani konsumen. Artinya, sekolah harus secara konsisten membangun hubungan yang harmonis dengan kliennya. Baik relatif jangka pendek atau jangka panjang. Hal ini tidak hanya untuk kepuasan pelanggan, tetapi juga untuk loyalitas.<sup>80</sup>

Kebutuhan dan aspirasi orang tua terus berubah seiring dengan perkembangan dinamika sosial, sehingga sekolah harus mampu meningkatkan dan mempertahankan layanannya dengan mengikuti perkembangan zaman<sup>81</sup>. Sekolah harus dapat menjaga dan menjalin komunikasi dengan orang tua selama dan setelah pendidikan. Oleh karena itu, loyalitas orang tua terhadap sekolah diharapkan dapat meningkat dan membawa manfaat seperti *word of mouth* yakni memyarakn jasa dari mulut ke mulut dengan berkomunikasi.

b. Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan terbaik dapat dilakukan dengan memberikan manfaat bagi semua pihak. Artinya kemenangan dan kebahagiaan dirasakan oleh semua pihak, yaitu sekolah menang dan pelanggan puas. Budaya pelayanan yang berkualitas bukan lagi milik para pelaku bisnis, tetapi telah menjadi acuan

---

<sup>78</sup> Tatay Sutari, *Funtastic Service: Melayani Itu Menyenangkan*, Jakarta: Gramedia Widiasarana, 2016, hal. 58

<sup>79</sup> Al Arif, Mohammad Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal. 109.

<sup>80</sup> Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Penerbit Andi.

<sup>81</sup> Rahmah, N. (2013). Upaya reformasi pendidikan melalui implementasi *school based management* dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal pusaka*, 1(1).

dalam segala aspek kehidupan. Oleh karena itu, sebagai lembaga yang bergerak di jasa, sekolah harus melaksanakan pelayanan yang bermutu tinggi dalam proses kegiatannya yaitu berbagai tindakan yang dapat berikan dalam melayani pelanggan<sup>82</sup>. Dan terakhir adalah *Accountability* yaitu sikap tanggung jawab dan keberpihakan kepada pelanggan.<sup>83</sup> Budaya pelayanan prima dapat diterapkan berdasarkan konsep A6, yaitu menyesuaikan terhadap faktor-faktor seperti, *Ability* yaitu kemampuan dalam bidang kerja seperti mampu berkomunikasi secara efektif dan mengembangkan motivasi dan membina hubungan ke dalam dan keluar sekolah. *Attitude* yaitu sikap atau perilaku dalam menghadapi pelanggan. *Attention* yaitu perhatian dan kepedulian kepada pelanggan. *Action* yaitu memberikan berbagai tindakan dalam melayani pelanggan. Dan *Accountability* yaitu sikap tanggungjawab kepada pelanggan.

c. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efisien dan Efektif.

Ada beberapa alasan pelanggan kecewa dan mengeluh, seperti harapan yang tidak sesuai, pelayanan yang buruk<sup>84</sup>. Oleh karena itu, pihak sekolah harus memperhatikan orang tua yang mengadu. Sudah sepantasnya institusi menghargai perasaan mereka, bahkan jika ternyata beberapa keluhan dapat dibenarkan, beberapa keluhan tidak. Namun terlepas dari jenis keluhan dan alasan di baliknya, tentu dibutuhkan orang yang kuat dan terampil untuk menghadapinya.

Jika keluhan dapat ditangani secara efektif maka pelanggan yang tidak puas akan memiliki kesempatan untuk menjadi pelanggan yang puas<sup>85</sup>. Penanganan pengaduan yang tepat sebenarnya dapat membawa manfaat bagi lembaga sekolah, seperti kesempatan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang kecewa dan kemampuan untuk menghindari pemberitaan negatif yang dapat memperbaiki bagian-bagian yang kurang dalam pelayanan

---

<sup>82</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003, hal. 32.

<sup>83</sup> *Ibid*, h. 32

<sup>84</sup> Suteja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Grasindo.

<sup>85</sup> Ghoniyah, N. (2014). Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa. *Dharma Ekonomi*, 19(35).



serta mengetahui sumber permasalahannya<sup>86</sup>. Sehingga dengan penanganan yang efektif akan menumbuhkan pelayanan yang berkualitas oleh seluruh sivitas akademik. Solusi dari keluhan orang tua adalah dengan mendengarkan, dapat memahami perasaannya, dapat menenangkan diri dan menyelesaikan masalahnya. Yang awalnya keluhan kecil bisa berubah menjadi masalah yang kompleks dan sulit jika ada kesalahan dalam penanganan keluhan.

### 3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Sebagai lembaga pendidikan yang menyediakan produk sebagai layanan, lembaga boarding school harus mampu memberikan pendidikan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Kotler, lima indikator kualitas layanan utama yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>87</sup>

#### a) Berwujud (*Tangible*)

Bukti fisik meliputi penampilan fisik fasilitas penyedia layanan, seperti gedung, ketersediaan tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, keutuhan alat komunikasi, dan penampilan fisik personel penyedia layanan. Menurut Muliawan yang termasuk bukti fisik diantaranya: penampilan karyawan, tempat pelayanan, dan sarana prasarana boarding school.<sup>88</sup>

#### b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, andal, dan tepat waktu. Dalam konteks boarding school, dimensi kehandalan berkaitan dengan respon pihak boarding school dalam memberikan pelayanan dan tanggungjawab boarding school terhadap kebutuhan.<sup>89</sup>

#### c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

---

<sup>86</sup>Freddy Rangkuti, *Customer Service Satsaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013, hal, 146.

<sup>87</sup> Haromain, I., & Suprihadi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).

<sup>88</sup> Muliawan, L. 2009. Pengaruh Media Semai Terhadap Pertumbuhan Pelita (*Eucalyptus pellita* F.Muell). Skripsi. Institut Pertanian Bogor. Bogor, h. 55

<sup>89</sup> Nina, A. (2021). *Tingkat kepuasan orang tua terhadap implementasi program wajib mondok dan tahfizul qur'an di madrasah tsanawiyah ar raudlah ajibarang banyumas* (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).

*Responsiveness* adalah kesediaan personel *boarding school* untuk menghadapi keluhan pelanggan terkait masalah proses pembelajaran atau masalah pribadi<sup>90</sup>. Untuk membuat pelanggan senang, lembaga *boarding school* harus lebih tanggap terhadap pelanggan dengan memberikan waktu, mendengarkan keluhan pelanggan, dan memberikan solusi terbaik terhadap masalah sehingga pelanggan dapat menyelesaikan masalah yang mereka miliki. Dimensi ketanggapan diantaranya: penyampaian informasi dari pihak *boarding school*, pelayanan administrasi, kesediaan membantu keperluan pelanggan, dan respon terhadap keluhan pelanggan.

d) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan mampu menanggapi kebutuhan mereka<sup>91</sup>. Di lingkungan *boarding school*, semua pihak termasuk guru harus menunjukkan empati kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dan masalah. Dimensi empati meliputi: perhatian kepada pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan, kemudahan dalam berkomunikasi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

e) Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan adalah kondisi yang pasti. Pendirian *boarding school* harus menyediakan semua fasilitas layanan pendidikan untuk memastikan tidak ada yang disalah gunakan dan pelanggan benar-benar puas dengan semua layanan. Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk kepastian di *boarding school* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan<sup>92</sup>. Dimensi keyakinan diantaranya: pemberian informasi yang jelas dan pemberian jadwal yang pasti.

---

<sup>90</sup> Putri, I. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

<sup>91</sup> Ansari, M. I. (2015). Strategi Sistem Full Day School dalam Membentuk Empati Siswa. *Muallimuna: Jurnal Madrasah Ibtidaiyah*, 1(1), 70-78.

<sup>92</sup> Nasution, W. R. (2018). *Strategi manajemen layanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).