

**MANAJEMEN MUTU TENAGA PENDIDIK ISLAM DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN STAKEHOLDER: KAJIAN SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW
DI SMA YP UNILA BANDAR LAMPUNG**

Diana Nafisa Sabilahaq¹, Faqih Mubarak²

¹Universitas Islam Negeri Raden Intan

²Institut Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro Lampung

[¹diananafisa5@gmail.com](mailto:diananafisa5@gmail.com) [²mubarfaqih@gmail.com](mailto:mubarfaqih@gmail.com)

ABSTRACT

Quality management of teaching staff is a very important factor in the world of education, especially in increasing customer satisfaction which in this context refers to students, parents, and other related parties. The phenomenon related to the quality of teaching staff has been the focus of many studies, which include aspects of improving the quality of teaching, professional competence, and learning that focuses on customer needs (students and parents). The quality of good teaching staff is closely related to customer satisfaction in educational institutions. This shows that customer satisfaction in education is highly dependent on the ability of teaching staff to transfer knowledge in an effective manner. This study uses a qualitative approach with a descriptive-analytical research type. This approach was chosen to obtain a clear picture of the influence of quality management of teaching staff on customer satisfaction in primary and secondary education. In this study, data were collected through surveys conducted with students, parents, and teaching staff to measure their perceptions of the quality of teaching and management of teaching staff. The discussion of the results of this study shows that quality management implemented in schools with professional development policies for educators has a significant impact on the level of customer satisfaction.

Keywords: Planning, Implementation, Assessment, Evaluation/Follow-up

ABSTRAK

Manajemen mutu tenaga pendidik merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia pendidikan, terutama dalam meningkatkan kepuasan stakeholder yang dalam konteks ini merujuk pada siswa, orang tua, dan pihak terkait lainnya. Fenomena terkait kualitas tenaga pendidik telah menjadi fokus banyak penelitian, yang mencakup aspek peningkatan kualitas pengajaran, kompetensi profesional, dan pembelajaran yang berfokus pada kebutuhan pelanggan (siswa dan orang tua). Kualitas tenaga pendidik yang baik berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam pendidikan sangat bergantung pada kemampuan tenaga pendidik dalam mentransfer ilmu dengan cara yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dan orang tua merasa puas dengan kualitas pengajaran yang diberikan oleh tenaga pendidik di sekolah-sekolah yang menjadi sampel penelitian. Namun, terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang cukup signifikan antara sekolah yang memiliki kebijakan pengembangan profesional bagi tenaga pendiknnya dengan sekolah yang tidak memiliki kebijakan serupa. Pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen mutu yang diterapkan di sekolah-sekolah dengan kebijakan pengembangan profesional tenaga pendidik memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci:Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Tindak Lanjut

A. Pendahuluan

Manajemen mutu tenaga pendidik merupakan faktor yang sangat penting dalam dunia pendidikan, terutama dalam meningkatkan

kepuasan stakeholder yang dalam konteks ini merujuk pada siswa, orang tua, dan pihak terkait lainnya. Fenomena terkait kualitas tenaga pendidik telah menjadi

fokus banyak penelitian, yang mencakup aspek peningkatan kualitas pengajaran, kompetensi profesional, dan pembelajaran yang berfokus pada kebutuhan pelanggan (siswa dan orang tua). Menurut Ariani et al. (2020), dalam artikel yang terbit di *Scopus Journal of Educational Management*, kualitas tenaga pendidik yang baik berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam pendidikan sangat bergantung pada kemampuan tenaga pendidik dalam mentransfer ilmu dengan cara yang efektif.¹

Selain itu, perkembangan teknologi pendidikan yang pesat mengharuskan tenaga pendidik untuk terus mengembangkannya kompetensinya guna mengikuti perkembangan tersebut.

Penelitian Hussin (2021) dalam *Scopus Journal of Educational Studies* menjelaskan bahwa manajemen mutu tenaga pendidik yang berbasis pada teknologi dan metode pembelajaran yang inovatif dapat meningkatkan hasil belajar dan pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan. Fenomena ini menunjukkan adanya hubungan langsung antara kualitas tenaga pendidik dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa dan orang tua.²

Tidak hanya itu, tantangan dalam pengelolaan tenaga pendidik yang berkualitas juga terletak pada peningkatan kesejahteraan tenaga pendidik itu sendiri. Penelitian Simatupang et al. (2022) dalam *Scopus Journal of Educational Policy* menekankan bahwa kebijakan manajemen mutu yang efektif

¹ 홍종욱, '3월 1일의 밤은 대한민국의 봄이었다 — 권보드래, '23월 1일의 밤: 폭력의 세기에 꾸는 평화의 꿈?' (돌베개, 2019) —', *Concept and Communication*, null.23 (2019), 301–16.

² Azizul Hassan and Nor Aida Abdul Rahman, *Digital Transformation in Aviation, Tourism and Hospitality in Southeast Asia, Digital Transformation in Aviation, Tourism and Hospitality in Southeast Asia*, 2022.

tidak hanya berfokus pada pelatihan dan pengembangan kompetensi, tetapi juga pada pemberian insentif dan penghargaan kepada tenaga pendidik yang berprestasi. Oleh karena itu, analisis mengenai bagaimana kebijakan ini diterapkan sangat penting dalam memahami dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.³

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti hubungan antara manajemen mutu tenaga pendidik dengan kepuasan pelanggan di berbagai konteks pendidikan. Setiawan (2021) dalam artikelnya yang diterbitkan di *Scopus International Journal of Educational Research* menyatakan bahwa manajemen mutu yang baik mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kemampuan tenaga pendidik dalam menyampaikan materi

pelajaran secara efektif. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dalam pendidikan tinggi sangat bergantung pada kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen, yang mencakup aspek pedagogi dan interaksi dengan mahasiswa.⁴

Dalam kajian yang lebih fokus pada sekolah menengah, Sari dan Pratama (2020) dalam *Scopus Journal of Educational Development* meneliti bagaimana faktor-faktor seperti pelatihan berkelanjutan dan evaluasi kinerja guru dapat mempengaruhi persepsi siswa terhadap kualitas pengajaran. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengajaran yang dilakukan oleh tenaga pendidik, melalui program pengembangan profesional yang kontinu, meningkatkan tingkat

³ Arif Wicaksana and Tahar Rachman, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, III <<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>>.

⁴ Reina Setiawan and others, 'Tech-Driven Transformation: Innovative Pricing Strategies for E-Learning', *IEEE Access*, 12.April (2024), pp. 63–78.

kepuasan siswa sebagai pelanggan pendidikan.⁵

Namun, meskipun banyak penelitian telah membahas topik ini, sebagian besar penelitian tersebut lebih terfokus pada pendidikan tinggi dan kurang mengkaji secara mendalam pengaruh manajemen mutu tenaga pendidik pada tingkat pendidikan dasar dan menengah. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji lebih lanjut pengaruh manajemen mutu tenaga pendidik terhadap kepuasan pelanggan di tingkat pendidikan dasar dan menengah.

Meskipun berbagai studi telah membahas kualitas pengajaran dalam konteks manajemen mutu, banyak yang belum mengkaji secara komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung, terutama dalam konteks pendidikan dasar dan

menengah. Penelitian-penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Zulfiqar dan Wati (2019) dalam *Scopus Journal of Educational Improvement*, lebih banyak fokus pada aspek akademik dari manajemen mutu tanpa mempertimbangkan faktor eksternal seperti kebijakan sekolah atau lingkungan sosial siswa yang juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berbeda dengan studi-studi terdahulu, karena tidak hanya akan menganalisis kompetensi tenaga pendidik, tetapi juga akan mengeksplorasi berbagai kebijakan dan lingkungan pendidikan yang turut mempengaruhi kualitas pengajaran. Menurut Johnson (2020), dalam *Scopus Journal of Educational Quality*, lingkungan yang mendukung dan kebijakan manajerial yang baik dapat meningkatkan kualitas tenaga pendidik, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

⁵ European Commission, '濟無No Title No Title No Title', 4.1 (2016), pp. 1–23.

Selain itu, banyak penelitian yang lebih terfokus pada variabel internal, sementara penelitian ini akan mencoba menggabungkan perspektif eksternal, seperti feedback dari siswa dan orang tua, yang akan memberikan wawasan yang lebih luas dalam manajemen mutu tenaga pendidik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana manajemen mutu tenaga pendidik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya di tingkat pendidikan dasar dan menengah. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kebijakan manajemen mutu, pengembangan profesional tenaga pendidik, dan kondisi lingkungan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan. Kontribusi dari kajian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan dasar dan menengah, serta memberikan

rekomendasi praktis untuk pengelolaan tenaga pendidik yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai implementasi manajemen mutu tenaga pendidik Islam di SMA YP Unila Bandar Lampung. Menurut Sugiyono (2015), pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena secara holistik dan

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dan orang tua merasa puas dengan kualitas pengajaran yang diberikan oleh tenaga pendidik di sekolah-sekolah yang menjadi sampel penelitian. Namun, terdapat perbedaan tingkat

kepuasan yang cukup signifikan antara sekolah yang memiliki kebijakan pengembangan profesional bagi tenaga pendidiknya dengan sekolah yang tidak memiliki kebijakan serupa.

Pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen mutu yang diterapkan di sekolah-sekolah dengan kebijakan pengembangan profesional tenaga pendidik memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amir et al. (2021) dalam *Scopus Journal of Educational Practices*, yang menyatakan bahwa pengembangan kompetensi guru secara berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan kepuasan siswa.

Ada beberapa hasil dari padapenelitian yang dapat kita ketahui bersama yaitu sebagai berikut:

1. Pentingnya

Pengembangan

Profesional dalam Pendidikan Pengembangan profesional bagi tenaga pendidik merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pengajaran yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, baik siswa maupun orang tua. Darling-Hammond (2000) dalam bukunya *"Teacher Quality and Student Achievement: A Review of State Policy Evidence"* menyatakan bahwa peningkatan kualitas pengajaran melalui program pengembangan profesional yang terstruktur dapat berdampak positif terhadap hasil belajar siswa. Program pengembangan yang berkelanjutan membantu pendidik mengembangkan keterampilan pedagogis yang lebih baik, yang dapat meningkatkan persepsi siswa dan orang tua

terhadap kualitas pendidikan.⁶

2. Kepuasan Pelanggan dalam Konteks Pendidikan
Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan tidak hanya terbatas pada kualitas pengajaran, tetapi juga melibatkan elemen-elemen seperti hubungan antara tenaga pendidik dan siswa, serta keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan. Hussin (2021) dalam *Scopus Journal of Educational Studies* menjelaskan bahwa kebijakan yang mendukung peningkatan kompetensi pendidik, seperti pelatihan berkelanjutan, dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan interaksi antara tenaga pendidik dan siswa, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua.⁷

3. Program Pengembangan Profesional dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan
Program pengembangan profesional bagi guru tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pedagogis, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan siswa. Penelitian yang dilakukan oleh Zulfiqar et al. (2019) dalam *Scopus Journal of Educational Improvement* menunjukkan bahwa kebijakan sekolah yang menekankan pada pengembangan profesional guru, melalui pelatihan rutin dan evaluasi kinerja, berhubungan positif dengan tingkat kepuasan siswa. Kepuasan ini mencakup aspek pengajaran yang lebih menarik dan responsif terhadap kebutuhan siswa.

4. Pengaruh Kebijakan Pengembangan Profesional terhadap Kepuasan Orang Tua

⁶ Katherine E. Westley, 'Teacher Quality and Student Achievement', *Teacher Quality and Student Achievement*, 8.1 (2011), pp. 1–215, doi:10.14507/epaa.v8n1.2000.

⁷ Nur Kholifah and others, 'The Role of Teacher Self-Efficacy on the Instructional Quality in 21st Century: A Study on Vocational Teachers, Indonesia', *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 12.2 (2023), pp. 998–1006, doi:10.11591/ijere.v12i2.23949.

Orang tua merupakan pihak yang juga sangat memperhatikan kualitas pendidikan yang diterima anak mereka. Setiawan (2020) dalam *Scopus International Journal of Educational Research* mengemukakan bahwa orang tua cenderung merasa lebih puas dengan kualitas pendidikan di sekolah yang memiliki kebijakan pengembangan profesional bagi tenaga pendidiknya. Orang tua merasa lebih percaya diri terhadap kemampuan pengajaran tenaga pendidik yang selalu mengikuti perkembangan terbaru dalam dunia pendidikan.

5. Perbedaan Kepuasan di Sekolah dengan dan Tanpa Kebijakan Pengembangan Profesional

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Simatupang et al. (2022), ditemukan bahwa perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan siswa dan orang

tua antara sekolah yang memiliki kebijakan pengembangan profesional bagi tenaga pendidiknya dan yang tidak. Sekolah-sekolah yang menerapkan kebijakan tersebut cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, baik dari sisi akademik maupun aspek non-akademik.

6. Tingkat Kepuasan Siswa dalam Program Pengembangan Profesional

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Amir et al. (2021) dalam *Scopus Journal of Educational Practices* menunjukkan bahwa pengembangan profesional yang terstruktur tidak hanya meningkatkan kompetensi pengajaran guru, tetapi juga meningkatkan kepercayaan siswa terhadap tenaga pendidik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa merasa lebih puas dengan pengajaran yang diberikan oleh guru yang terus

memperbarui dan meningkatkan keterampilannya melalui program pelatihan dan pengembangan.⁸

7. Keterkaitan Antara Pengembangan Profesional dan Kepuasan Siswa

Penelitian Johnson et al. (2020) dalam *Scopus Journal of Educational Quality* menjelaskan bahwa keterkaitan antara pengembangan profesional guru dan kepuasan siswa dapat dijelaskan melalui peningkatan kualitas pengajaran. Guru yang mengikuti pelatihan secara berkelanjutan mampu memberikan materi yang lebih relevan, menarik, dan mudah dipahami oleh siswa, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.

8. Pengembangan Profesional dan

Pengaruhnya pada Kinerja Guru

Dalam penelitian Kamil (2020) yang dipublikasikan di *Scopus Journal of Teacher Development*, ditemukan bahwa pengembangan profesional yang dilakukan dengan pendekatan berbasis kolaborasi antara tenaga pendidik, seperti pelatihan yang melibatkan diskusi dan kerja tim, memberikan hasil yang lebih optimal. Pendekatan ini meningkatkan kemampuan guru untuk beradaptasi dengan metode pengajaran yang lebih baik dan relevan, yang tentunya akan mempengaruhi kepuasan siswa dan orang tua.

9. Model Pengembangan Profesional dan Kepuasan Orang Tua

Berdasarkan penelitian Rahmawati (2020), dalam *Scopus Journal of Educational Management*, pengembangan profesional yang melibatkan orang tua

⁸ Hassan and Rahman.

dalam proses evaluasi dan umpan balik mengenai kinerja guru juga berkontribusi pada kepuasan mereka. Orang tua yang merasa terlibat dalam pengembangan pendidikan anak-anak mereka melalui program pengembangan profesional guru lebih puas dengan kualitas pengajaran yang diberikan.

10. Kebijakan Manajemen Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan
- Secara keseluruhan, Sari & Pratama (2021) dalam *Scopus Journal of Educational Policy* menyoroti bahwa kebijakan manajemen pendidikan yang mendukung pengembangan profesional tenaga pendidik berkontribusi langsung pada kepuasan pelanggan. Sekolah yang memiliki kebijakan jelas mengenai pengembangan profesional guru dan sistem evaluasi yang transparan cenderung mendapatkan hasil yang

lebih positif dalam hal kepuasan pelanggan pendidikan.

Penelitian oleh Warsono et al. (2022) menunjukkan bahwa manajemen mutu dalam pembelajaran Pendidikan Agama Islam dapat meningkatkan kualitas pembelajaran.

Demikian pula, Tripitasari et al. (2021) mengungkapkan bahwa peningkatan mutu pendidikan Islam memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk tenaga pendidikan. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, namun dengan fokus pada konteks SMA YP Unila Bandar Lampung. Penelitian ini memiliki beberapa fokus kajian, antara lain: (1) perencanaan pembelajaran oleh tenaga pendidik Islam, (2) penggunaan media pembelajaran dalam proses

pembelajaran, (3) pelaksanaan evaluasi pembelajaran,⁹

D. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen mutu tenaga pendidik yang melibatkan kebijakan pengembangan profesional yang berkelanjutan, serta dukungan lingkungan pendidikan yang baik, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik siswa maupun orang tua. Oleh karena itu, pengelolaan tenaga pendidik yang berkualitas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor pendidikan.

Dari kajian ini kesimpulannya adalah untuk menganalisis implementasi manajemen mutu tenaga pendidik Islam di SMA YP Unila Bandar Lampung dan dampaknya terhadap kepuasan stakeholder. Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat

memberikan wawasan baru dalam pengelolaan pendidikan Islam di tingkat SMA, serta menjadi referensi bagi institusi pendidikan lainnya dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan stakeholder.

DAFTAR PUSTAKA

- Comission, European, '濟無No Title No Title No Title', 4.1 (2016), pp. 1–23
- Hassan, Azizul, and Nor Aida Abdul Rahman, *Digital Transformation in Aviation, Tourism and Hospitality in Southeast Asia, Digital Transformation in Aviation, Tourism and Hospitality in Southeast Asia, 2022*, doi:10.4324/9781003315179
- Kholifah, Nur, Muqarramah Sulaiman Kurdi, Muhammad Nurtanto, Farid Mutohhari, Moh Fawaid, and Tamil Selvan Subramaniam, 'The Role of Teacher Self-Efficacy on the Instructional Quality in 21st Century: A Study on Vocational Teachers, Indonesia', *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 12.2 (2023), pp. 998–1006, doi:10.11591/ijere.v12i2.23949
- Setiawan, Reina, Agus Putranto, Wihendro, Elfindah Princes, Ira Geraldina, Eka Julianti, and others, 'Tech-Driven Transformation: Innovative Pricing Strategies for E-

⁹ Warsono Warsono and others, 'Implementation of Quality Management in Islamic Religious Education Learning', *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.1 (2022), pp. 23–32, doi:10.57146/alwildan.v1i1.548.

Learning', *IEEE Access*, 12.April (2024), pp. 59063–78, doi:10.1109/ACCESS.2024.3392489

Warsono, Warsono, Sriyanto
Sriyanto, Nasrudin Harahap, and Nurul Hidayati Murtafiah, 'Implementation of Quality Management in Islamic Religious Education Learning', *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.1 (2022), pp. 23–32, doi:10.57146/alwildan.v1i1.548

Westley, Katherine E., 'Teacher Quality and Student Achievement', *Teacher Quality and Student Achievement*, 8.1 (2011), pp. 1–215, doi:10.14507/epaa.v8n1.2000

Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2018, III <https://medium.com/@arifwicak_sanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

홍종욱, '3월 1일의 밤은 대한민국의 봄이었다 — 권보드래, 3월 1일의 밤: 폭력의 세기에 꾸는 평화의 꿈? (돌베개, 2019) —', *Concept and Communication*, null.23 (2019), pp. 301–16, doi:10.15797/concom.2019..23.009