

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kualitas adalah kata penting yang harus diperhatikan dalam hal pendidikan, bisnis dan pemerintahan. Terutama dalam bidang pendidikan. Sudah terasa sekali bahwa saat ini banyak lulusan SLTA yang tidak siap terjun di masyarakat. Para lulusan tersebut terlihat tidak siap berperan di masyarakat. Tidak produktif dan mati kreatifitasnya. Bukannya memberi kontribusi untuk kemajuan masyarakat, malah menjadi beban masyarakat. Karena pendidikan yang selama ini mereka kecap bukanlah pendidikan yang terfokus pada mutu atau kualitas. Menurut Jarome S. Arcaro (2007) dalam pendahuluan bukunya mengemukakan bahwa adanya lulusan lembaga pendidikan yang seperti itu berdampak pula pada sistem peradilan kriminal, lantaran mereka tak dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan generasi mendatang, dan yang lebih parah lagi, akhirnya mereka menjadi warga negara yang merasa terasing dari masyarakatnya.

Catatan di atas tidak hanya berlaku bagi sekolah negeri saja. Bahkan juga menimpa lulusan-lulusan madrasah. Sampai saat ini madrasah masih dipandang sebelah mata oleh sebagian lapisan masyarakat. Mereka lebih menyukai untuk menyekolahkan putra-putrinya ke sekolah negeri bila anaknya sedikit berprestasi. Sedangkan mereka yang tertolak masuk sekolah negeri maka madrasah menjadi pilihan terakhir daripada tidak sekolah sama sekali. Ini merupakan teguran untuk semua madrasah untuk meningkatkan kualitasnya agar tidak dinandang remeh dan

mampu bersaing dengan sekolah-sekolah negeri. Karena masyarakat beranggapan bahwa sekolah umum, apalagi yang negeri lebih berkualitas dari madrasah dan lebih menjanjikan. Hal ini tidak bisa dibiarkan begitu saja. Karena bagaimanapun, madrasah juga punya andil besar dalam mencerdaskan bangsa ini.

Supaya madrasah juga bisa berdiri sejajar dengan sekolah umum, madrasah harus meningkatkan kualitasnya. Madrasah yang berkualitas akan menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas pula. Madrasah yang berkualitas menjadi tumpuan masyarakat dalam melahirkan pribadi-pribadi yang unggul dalam intelektual dan spiritual. Maka, madrasah harus meningkatkan kualitas bila madrasah ingin tetap mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Kualitas layanan madrasah merupakan salah satu hal yang wajib ditingkatkan. Karena kualitas layanan yang memuaskan akan mendukung terciptanya suasana kegiatan belajar mengajar yang kondusif. Para siswa akan lebih mudah berprestasi bila ditopang dengan kualitas yang mendukung. Sebaliknya, kualitas layanan yang rendah akan sulit menghasilkan lulusan berkualitas tinggi.

Abad ke-21, merupakan abad keterbukaan dan globalisasi. Pada abad yang penuh dengan persaingan ini maka lembaga sekolah yang kurang berkualitas bisa ditinggal masyarakat. Karena di era globalisasi menuntut sumber daya manusia yang berkualitas. Tentunya SDM yang berkualitas juga lahir dari lembaga-lembaga pendidikan yang berkualitas pula. Bila suatu sekolah ingin tetap maju dan menjadi pilihan masyarakat, maka sekolah tersebut harus meningkatkan

Kualitas merupakan salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemikiran produk dan jasa bagi konsumen. Kualitas dipandang sebagai *conformance to requirement* atau kesesuaian pada persyaratan (Crosby, 1979: p.1). Persyaratan yang dimaksud adalah persyaratan konsumen, bukannya perusahaan. Dengan kata lain, semakin memuaskan dan memenuhi persyaratan konsumen, maka barang atau jasa tersebut dipandang berkualitas.

Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat (Fandy Tjiptono, 1994). Tetapi untuk mencari tahu dan mengukur bagaimana seorang konsumen merasa puas itu tak mudah. Kualitas jasa didasarkan pada persepsi konsumen atas hasil jasa yang dinikmatinya, Zeithaml dkk menyatakan bahwa kualitas yang dipersepsikan konsumen dapat dievaluasi sebelum dibeli (misal harga). Ada pula yang hanya dapat dievaluasi setelah dikonsumsi, misalnya ketepatan waktu.

Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta sebagai lembaga pendidikan Muhammadiyah tertua perlu mengadakan pengembangan-pengembangan. Seperti di bidang pengajaran dan kurikulum, perpustakaan, manajemen, administrasi, keasramaan dan pengembangan bakat dan potensi peserta didik. Ini dilakukan dalam rangka untuk mempersiapkan peserta didik agar kelak mampu menghadapi perubahan lingkungan di era globalisasi. Perubahan ini bukan hanya disebabkan karena perkembangan ilmu pengetahuan, sains dan

teknologi, tapi juga adanya perubahan harapan masyarakat terhadap lulusan-lulusan madrasah.

Masyarakat tidak hanya menginginkan lulusan madrasah mahir dalam bidang ilmu-ilmu keagamaan saja, namun juga cakap dalam perkembangan ilmu-ilmu keduniawiaan terkini yang dibutuhkan masyarakat. Sehingga semakin lengkap keahlian mereka bahkan melebihi lulusan sekolah negeri. Dengan demikian, diharapkan madrasah semakin meningkatkan kualitasnya untuk memperoleh kepercayaan masyarakat.

Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah sebenarnya telah mendapatkan akreditasi A Nomor : 22.01/BAP/TU/XI/2008 (Dokumen, 2009:1). Namun, akan lebih sempurna lagi apabila madrasah sebagai organisasi jasa yang bergerak di bidang pendidikan perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa dari konsumen, utamanya para siswa. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985), evaluasi kualitas jasa dapat dilakukan oleh para pelanggan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* dan *tangibles* (bukti fisik).

Untuk mengetahui dimensi kualitas, organisasi (lembaga pendidikan) perlu melakukan riset konsumen. Dalam riset konsumen tidak akan terlepas dengan perilaku konsumen. Menurut Engel dkk (Khoirunnisaa': 6), menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah suatu tindakan yang langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan

Sedangkan faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen ada dua, yaitu faktor sosial budaya dan faktor psikologi. Kemudian perilaku konsumen tadi sangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan membeli yang tahapnya dimulai dari pengenalan masalah yaitu berupa desakan yang membangkitkan tindakan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhannya. Kemudian tahap mencari informasi tentang produk atau jasa yang dibutuhkan dan kemudian dilanjutkan dengan tahap evaluasi alternatif yang berupa penyeleksian. Tahap berikutnya adalah tahapan keputusan pembelian dimana membeli lagi atau tidak tergantung dari tingkat kepuasan yang didapat dari produk atau jasa tersebut (Husein Umar, 2002: 50).

Penelitian ini untuk meneliti apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan (organisasi) kepada konsumen. Begitu juga halnya dengan lembaga pendidikan madrasah, digunakan untuk meneliti kebutuhan para siswa sebagai *customer*. Perbedaan persepsi dapat terjadi karena manajemen kurang bisa peka terhadap apa yang menjadi keinginan konsumen. Evaluasi kualitas jasa di madrasah diterapkan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh siswa dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh siswa atas kualitas jasa yang diterimanya (Parasuraman, 1985: 420-450).

Dalam penelitian ini Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah dijadikan sebagai lokasi penelitian. Dengan alasan bahwa sejak berdirinya pada tahun 1918 sampai sekarang, tentunya Mu'allimin selalu berupaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas dengan berbagai cara. Misalnya: Mengembangkan

kurikulum, ketenagaan, kelembagaan, fasilitas asrama, perpustakaan, administrasi, sarana dan prasarana, sistem informasi dan kontribusi untuk umat.

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah harapan dan persepsi siswa atas kualitas layanan yang diterimanya. Dengan alasan bahwa siswa sebagai pelanggan atau konsumen mempunyai hak untuk menyatakan kepuasan dan ketidakpuasan mereka yang telah dirasakan dari pelayanan lembaganya. Dalam penelitian ini berusaha mengungkap terjadinya gap yang terjadi antara harapan dan persepsi siswa terhadap kualitas layanan madrasah.

Tentunya para pimpinan, pihak manajemen bersama staf-stafnya mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan yang baik pada siswa. Mereka juga memiliki kesempatan untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangannya agar terwujud kepuasan bagi semua pengguna jasa dan pemberi jasa. Sehingga madrasah Mu'allimin menjadi madrasah yang berkualitas. Atas dasar uraian tersebut penulis mencoba meneliti bagaimanakah Kualitas Layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta dengan Studi tentang Harapan dan Persepsi Siswa.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Adakah gap antara harapan dan persepsi siswa mengenai kualitas layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Apa saja kualitas layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta yang memenuhi harapan siswa?

3. Apa saja kualitas layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta yang kurang memenuhi harapan siswa?

### **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian :**

- a) Untuk mengetahui adakah gap antara harapan dan persepsi siswa mengenai kualitas layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta.
- b) Untuk mengetahui Apa saja kualitas layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta yang memenuhi harapan siswa.
- c) Untuk mengetahui Apa saja kualitas layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta yang kurang memenuhi harapan siswa.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a) Memberi masukan informasi tentang persepsi siswa terhadap layanan Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta sehingga bisa memotivasi untuk semakin meningkatkan kualitas.
- b) Menjadi sumber informasi bagi madrasah dan sekolah lain yang ingin meningkatkan kualitas jasa pendidikan.
- c) Melengkapi bahan referensi bagi penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kualitas jasa pada industri jasa pendidikan

#### D. Tinjauan Pustaka

Sebelumnya telah banyak penelitian yang menjadikan kualitas sebagai tema penelitiannya. Salah satunya adalah penelitian Khoirunnisaa' 2004, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Penelitiannya berjudul "*Analisis Kualitas Layanan (Service Quality) pada Program Pascasarjana IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Studi tentang Harapan dan Persepsi Mahasiswa)*". Penelitiannya menyimpulkan bahwa terjadi gap antara harapan dan persepsi mahasiswa atas kualitas layanan Program Pascasarjana IAIN Sunan Kalijaga ditinjau dari tiga unsur, yaitu, manajemen, karyawan dan dosen. Dengan hasil yang menunjukkan bahwa mahasiswa belum merasakan apa yang diharapkan. Dari lima dimensi kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*) yang menarik adalah dimensi *assurance*, karena terbukti dengan adanya kinerja yang tinggi untuk keterjaminan layanan dari dosen dan kinerja yang rendah dari perguruan tinggi, yaitu perguruan tinggi hendaknya memperhatikan mahasiswa maupun alumni untuk memperoleh jaminan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2002) dengan judul "*Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Yogyakarta*". Penelitian ini menggunakan responden mahasiswa pada perguruan tinggi yang mewakili perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta di Yogyakarta dengan menyebar kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa perguruan tinggi negeri hanya dipengaruhi oleh variabel *gan reliability* dan *gan tangibles*, sedangkan kenuasan

mahasiswaperguruan tinggi swasta hanya dipengaruhi oleh variabel *gap reliability*, *gap responsiveness* dan *gap emphaty*.

Sejauh yang peneliti ketahui, tidak banyak penelitian yang meneliti tentang kualitas layanan yang ditujukan pada madrasah atau sekolah. Tapi ada beberapa penelitian yang hampir mendekati, di antaranya adalah tesis Dindin Wahyudin (2005) dari Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang judul penelitiannya adalah "*Pengelolaan Layanan Madrasah Aliyah Ali Maksum Bantul Dalam Perpektif Total Quality Management (TQM) (tinjauan terhadap pelanggan internal)*". Dindin meneliti tentang pengelolaan layanan yang ada di MA Ali Maksum Bantul, berupa layanan akademik dan layanan administrasi. Juga tentang kurikulum yang digunakan, yaitu kurikulum terpadu, yang memadukan kurikulum Depag dan kurikulum pesantren. Meneliti Proses Belajar Mengajar dan sistem evaluasi belajarnya, para guru dan fasilitas penunjang pendidikan yang ada.

Dindin juga mengungkapkan tentang strategi manajemen untuk peningkatan kualitas layanan. Manajemen MA Ali Maksum Bantul membuat strategi manajemen dengan mengoptimalkan fungsi-fungsi manajemen berupa; perencanaan sekali pakai dan peencanaan tetap yang melibatkan staf-staf terkait, pengorganisasian yang dilakukan dengan cara pembagian tugas dan pendelegasian otoritas, kepemimpinan yang demokratis dan paternalistik serta pengendalian internal dan eksternal. Berdasarkan interview, observasi, kajian dokumen, kuisioner, pemeriksaan keabsahan data serta analisis data, dia menyimpulkan bahwa secara umum pengelolaan layanan MA Ali Maksum Bantul dengan

menekankan tinjauan terhadap pelanggan internal (guru dan karyawan) cukup baik dan cukup memuaskan pelanggan internal.

Lalu penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Ali mahasiswa Pascasarjana UGM (1998) yang berjudul "*Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Sekolah dan Faktor-faktor yang mempengaruhi (Studi Kasus di SMU Negeri 9 Bandar Lampung)*". Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan perpustakaan di SMU N 9 Bandar Lampung dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode yang digunakan untuk memperoleh data adalah melalui dokumentasi, observasi dan kuesioner. Kemudian data dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitiannya mengungkapkan bahwa persepsi siswa terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan perpustakaan SMU N 9 Bandar Lampung secara umum kurang baik. Hal ini dibuktikan dari hasil rata-rata pernyataan responden 54,4 % menyatakan *kurang baik* dan 46,6 % menyatakan *baik*.

Yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya adalah bahwa penelitian ini ditujukan kepada madrasah (kecuali penelitian Dindin yang juga meneliti di madrasah, namun hanya meneliti pengelolaan layanan saja, bukan gap antara harapan dan persepsi siswa terhadap layanan). Berbeda dengan sekolah negeri yang hanya memfokuskan pendidikannya pada ilmu-ilmu keduniawiaan dan memberi porsi yang sedikit bagi ilmu agama. Maka di madrasah, selain mempelajari ilmu-ilmu dunia juga mempelajari ilmu-ilmu keagamaan, bahkan norsinya sangat besar dibanding sekolah negeri. Juga berbeda dengan penelitian

Abdullah Ali yang meneliti kualitas layanan perpustakaan saja. Maka penelitian ini meneliti kualitas layanan sekolah pada umumnya.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Kualitas**

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan (KUBI, 1995: 533). Sedangkan Goestsh dan Davis (Tjiptono 1996:1) mendefinisikan kualitas (mutu) sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan. Secara sederhana pengertian kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Fandy Tjiptono, 1997: 2).

Tak ada pengertian kualitas dari para ahli yang sempurna, karena pada akhirnya harus disesuaikan dengan tujuan perusahaan. Namun tak ada salahnya menyimak beberapa definisi umum kualitas dari beberapa pakar, antara lain : Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Juran memperkenalkan 3 (tiga) proses kualitas dasar yang terkenal dengan *quality*

a) *Quality Planning* adalah proses untuk merencanakan kualitas sesuai dengan tujuan. Ini meliputi 6 (enam) tahap, yaitu :

- 1) Mengidentifikasi pelanggan, baik intern maupun ekstern.
- 2) Menetapkan kebutuhan pelanggan.
- 3) Mengembangkan kelengkapan-kelengkapan produk yang menanggapi kebutuhan-kebutuhan pelanggan.
- 4) Menetapkan tujuan-tujuan yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan pemasok.
- 5) Mengembangkan proses untuk memproduksi kelengkapan-kelengkapan produk.
- 6) Membuktikan bahwa prosesnya memenuhi tujuan-tujuan kualitas selama operasi (David A. Tierno, 1997: 244).

b) *Quality Control* (kontrol kualitas) merupakan proses mencapai tujuan selama operasi. Tanggungjawab operasi-operasi adalah menjalankan proses kualitas pada keefektifan optimal untuk mencapai tujuan kualitas. Tetapi karena berbagai kekurangan perencanaan pertama, proses ini biasanya berjalan dengan pemborosan kronis tingkat tinggi. Kontrol kualitas ini meliputi :

- 1) Memilih apa yang harus dikontrol
- 2) Memilih unit-unit pengukuran
- 3) Menetapkan standar-standar kinerja.
- 4) Mengukur kinerja aktual.
- 5) Menafsirkan selisih.

6) Menggarap selisih

7) Menetapkan pengukuran (David A. Tierno, 1997: 245).

c) *Quality improvement* (perbaikan kualitas) adalah proses menuju tingkat kinerja yang belum pernah tercapai pada tingkat-tingkat kualitas yang lebih unggul dari pada kinerja yang direncanakan. Proses ini dijalankan sebagai tambahan pada kendali mutu, bukan sebagai gantinya (Joseph Juran & G. Howland Blackiston, 1997: 241).

Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kepatuhan pada tuntutan-tuntutan. Tanggungjawab manajemen adalah mengusahakan agar tuntutan-tuntutan ini ada dalam kebanyakan kasus, tuntutan baru tidak dibutuhkan jika tuntutan-tuntutan lama dikerjakan secara serius. Tuntutan-tuntutan harus secara resmi dan kontinyu ditingkatkan sementara orang-orang mempelajari cara meningkatkan pekerjaan. Menurutnya "*Absolutes of quality management*" meliputi tiga faktor yang terdiri dari :

- 1) Penetapan sistem penggerak kualitas
- 2) Standar kinerja yang menjadi kebijaksanaan
- 3) Pengukuran manajerial mengenai kualitas.

Oleh karena itu Philip Crosby menekankan kebutuhan untuk mengubah cara perusahaan mengerjakan berbagai hal, tanggungjawab dan integritas manajemen, dan kebutuhan untuk mengarahkan fokus pada kesempurnaan dengan berbagai tuntutan aksioma yang harus ditanggapi (Richard Miller. 1997: 278). Kotler berpendapat bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persensi para pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang

baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi para pelanggan. Dari berbagai pendapat tentang kualitas tersebut, dalam penelitian ini lebih mengacu pada pendapat Kotler yang menyatakan bahwa kualitas merupakan sesuatu yang dirasakan oleh para pelanggan dalam rangka memuaskan harapannya.

Meskipun sulit mendefinisikan kualitas yang tepat dan dapat diterima secara umum, namun dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu elemen-elemen :

- 1) Kualitas (mutu) meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pengguna.
- 2) Kualitas (mutu) mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas (mutu) merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya, apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Peneliti lebih memilih definisi kualitas pada penelitian ini menurut Goestsh dan Davis (Tjiptono 1996:1) yang mendefinisikan kualitas (mutu) sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan.

## **2. Perspektif Kualitas**

Yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk (M.N. Nasution, 2001: 18-20). David Garvin mengidentifikasi adanya 5 (lima) alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu :

a. *Trancendental Approach*

Menurut pendekatan ini kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, tari dan rupa. Pernyataan-pernyataan yang digunakan perusahaan untuk promosi seperti; tempat belanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan (kosmetik) dan lain-lain.

b. *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.

c. *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menggunakannya dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

d. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasa dan manufacturing serta mendefinisikan kualitas sama dengan persyaratannya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perpektif ini bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi, yang paling bernilai

adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*) (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 1996: 24-26).

### 3. Dimensi Kualitas

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985), evaluasi kualitas jasa dapat dilakukan oleh para pelanggan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari :

- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- d. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. *Tangibles* (bukti fisik atau langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.(Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2002: 27-28)

Penelitian ini menfokuskan pada lima dimensi kualitas jasa di atas yaitu, dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* ditinjau dari tiga aspek komponen pengelola madrasah yaitu : manajemen madrasah, guru dan

#### 4. Total Quality Manajemen (TQM)

Menurut Kotler definisi TQM adalah pendekatan organisasi untuk secara terus menerus memperbaiki kualitas secara keseluruhan dalam proses organisasi, produk dan jasa. Sedangkan menurut Deming TQM berarti budaya organisasi yang didefinisikan sebagai alat untuk pencapaian kepuasan pelanggan melalui kesatuan sistem alat, teknik dan pelatihan. Hal itu meliputi perbaikan berkelanjutan tentang proses organisasi yang menghasilkan produk dan kualitas layanan yang tinggi.

Unsur-unsur TQM ada sepuluh, yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Obsesi terhadap kualitas
- c. Pendekatan ilmiah
- d. Komitmen jangka panjang
- e. Kerja sama tim (*team work*)
- f. Perbaikan sistem secara berkesinambungan
- g. Pendidikan dan pelatihan
- h. Kebebasan yang terkendali
- i. Kesatuan tujuan
- j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (M.N. Nasution, 2001: 28-30).

TQM mempunyai dasar falsafah yang berfokus pada pernyataan "*Do the right thing first time every time*" (kerjakan sesuatu yang benar sejak pertama

Sedangkan prinsip-prinsip TQM ada empat, yaitu :

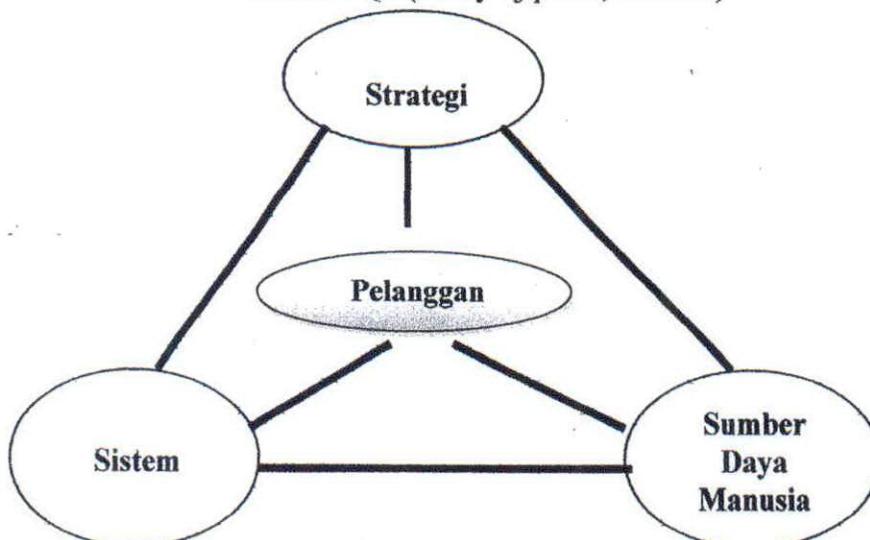
- 1) Kepuasan pelanggan
- 2) Respek terhadap setiap orang
- 3) Manajemen berdasarkan fakta
- 4) Perbaikan berkesinambungan

### 5. *Total Quality Service (TQS)*

Adalah sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif maupun kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. (Stamatis, 1996) (Fandy Tjiptono, 1997: 56). Strategi ini bisa diperlihatkan dalam gambar berikut :

Gambar 1.1

Sistem TQS (Fandy Tjiptono, 1996:56)



Keterangan :

### **Strategi :**

Pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.

### **Sistem :**

Program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.

### **Sumber Daya Manusia :**

Karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

### **Tujuan Keseluruhan :**

Mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

TQS mempunyai 5 fokus, yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan (*Customer focus*)

Prioritas yang paling diutamakan adalah identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan/ atau perantara. Apabila sudah mengidentifikasi pelanggan, selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kemudian buatlah rancangan sebuah sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang bisa mewujudkan tuntutan tersebut. Di luar itu, organisasi juga harus menjalin kerja sama dan hubungan yang saling menguntungkan dengan para

b. Keterlibatan total (*total involvement*)

Artinya adalah komitmen total. Semua karyawan diberikan peluang perbaikan kualitas. Mereka harus menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (melalui partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya. Manajemen harus pandai memberdayakan para karyawannya, mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang secara baik.

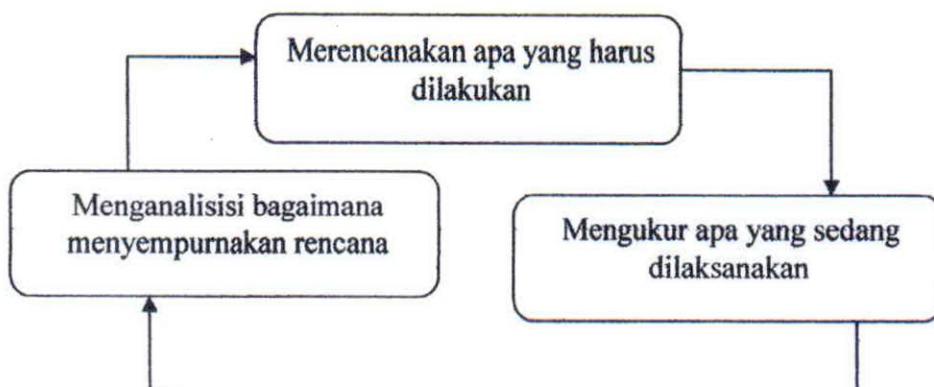
c. Pengukuran (*measurement*)

Kebutuhan yang paling pokok dalam pengukuran adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Gambar 1.2 berikut menggambarkan sebuah pengukuran yang sederhana. Unsur-unsur sistem pengukuran tersebut terdiri atas :

- 1) Menyusun ukuran proses dan hasil
- 2) Mengidentifikasi output dari proses-proses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan,
- 3) Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

Gambar 1.2

Siklus Pengukuran dalam jasa berkualitas (Fandy Tjiptono, 1996:58)



d. Dukungan sistematis (*systematic support*)

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara :

- 1) Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal
- 2) Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada, seperti : perencanaan strategik, manajemen kinerja, pengakuan, penghargaan, promosi karyawan dan komunikasi.

e. Perbaikan terus-menerus (*continual improvement*)

Dalam hal ini setiap orang bertanggung jawab untuk :

- 1) Memandang semua pekerjaan sebagai suatu proses
- 2) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
- 3) Melakukan perbaikan inkremental
- 4) Mengurangi waktu siklus
- 5) Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik- tanpa rasa takut dan khawatir. (Fandy Tjiptono,1997:59)

## 6. Pengukuran Kualitas Jasa

Pengukuran kualitas jasa bisa dilakukan dengan cara mengkuantitatifkan dimensi kualitas dengan menggunakan skala Likert pada kuesioner yang disebarkan kepada responden. Kemudian dari hasil skala Likert ini kualitas jasa

Skala Likert memakai kategori 1 sampai 5, dengan penilaian 1 merupakan sangat tidak setuju dan pelanggan (siswa) merasa tidak puas. Sedangkan 5, untuk menilai pelanggan yang sangat setuju dan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Menurut penelitian Zeithaml dkk, gap antara harapan dengan persepsi pelanggan ini merupakan gap yang ke-5. Gap ini tergantung pada empat gap yang berasal dari sisi pemasar, yang diperlihatkan pada Gambar 1.3.

- a. Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan.
- b. Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan.
- d. Gap antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan pelanggan.

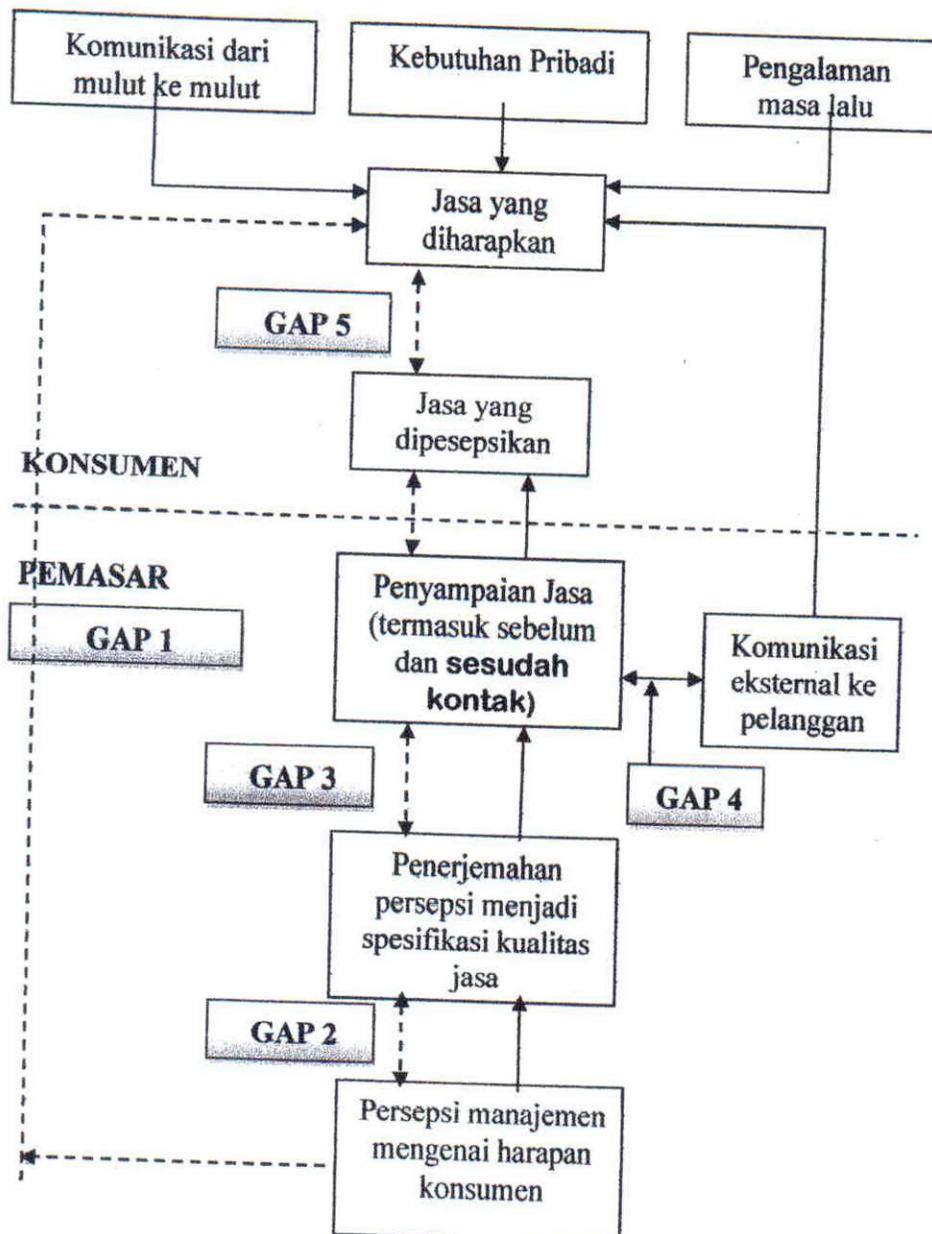
Gambar 1.1 tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas jasa yang merupakan selisih antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan dapat dibentuk melewati 4 gap lainnya. Jasa yang diharapkan pelanggan terbentuk dari pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa tersebut, kebutuhan pribadi dan komunikasi. Komunikasi bisa dilakukan lewat informasi periklanan oleh pihak manajemen ataupun dari mulut ke mulut.

Apabila diterapkan di madrasah, maka persepsi siswa dapat dibentuk melalui pengalaman mereka mengikuti proses belajar mengajar di madrasah.

maupun kebutuhan pribadinya dan komunikasi dengan pihak lain. Dari proses itu maka terbentuklah harapan para siswa terhadap kualitas layanan madrasah. Manajemen akan berusaha memahami hal itu. Namun, seringkali apa yang dipahami oleh manajemen tersebut keliru, atau tidak sesuai dengan yang diharapkan para siswa. Perbedaan inilah yang membentuk **gap ke-1**.

Gambar 1.3

Model Kualitas Jasa (Gap Model)(Sugiyono, 2008:79)



Dari persepsi manajemen akan harapan pelanggan tersebut, manajemen akan menterjemahkan ke dalam spesifikasi kualitas jasa. Manajemen seringkali mengalami kesulitan saat berusaha memenuhi harapan para siswa. Oleh sebab itu, persepsi manajemen tentang kualitas yang diharapkan oleh pelanggan bisa berbeda dengan spesifikasi kualitas aktual yang diberikan oleh manajemen. Inilah sebab timbulnya **gap yang ke-2**.

Lalu manajemen menyerahkan kualitas aktual kepada pelanggan. Dan antara spesifikasi kualitas aktual yang ditetapkan oleh manajemen dengan kualitas aktual yang diserahkan kepada pelanggan seringkali terdapat perbedaan. Disebabkan adanya ketidakjelasan peran manajemen, kurangnya kontrol, dan sebagainya. Maka memunculkan **gap yang ke-3**.

Sedangkan **gap yang ke-4** timbul karena perbedaan kualitas yang dikomunikasikan dengan kualitas yang diberikan kepada pelanggan. Manajemen seringkali mengiklankan produknya pada pelanggan dan mempengaruhi persepsi kualitas di benak pelanggan. Tapi nyatanya, kualitas yang diterima tidak sesuai dengan kualitas diiklankan.

Perbedaan antara harapan pelanggan yang telah menikmati jasa yang diberikan manajemen dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas terhadap kualitas yang diberikan kepadanya (kinerja jasa) ini masuk pada **gap ke-5**. Gap 5 inilah yang sebenarnya mengukur kualitas jasa. Yang terbentuk melalui keempat gap sebelumnya. Maka, penelitian ini meneliti **gap yang ke-5**. Yaitu gap yang terjadi antara pelanggan (siswa) dengan manajemen

## 7. Sekolah berkualitas terpadu

Beberapa prinsip pokok dari Deming yang dapat diterapkan dalam bidang pendidikan adalah :

- a. Anggota dewan sekolah dan administrator harus menetapkan tujuan kualitas pendidikan yang akan dicapai.
- b. Menekankan pada upaya pencegahan kegagalan pada siswa, bukannya mendeteksi kegagalan setelah peristiwanya terjadi

Asal diterapkan secara ketat, penggunaan metode kontrol statistik dapat membantu memperbaiki *outcomes* siswa dan administratif.

Sedangkan pandangan Juran tentang kualitas adalah :

- a. Meraih kualitas merupakan proses yang tidak mengenal akhir.
- b. Perbaikan kualitas merupakan proses berkesinambungan, bukan program sekali jalan.
- c. Kualitas memerlukan kepemimpinan dari anggota dewan sekolah dan administrator.
- d. Pelatihan masal merupakan prasyarat kualitas.
- e. Setiap orang di sekolah mesti mendapatkan pelatihan.

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) akan mampu membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan lingkungan masa kini. Karena MMT memudahkan sekolah mengelola perubahan. MMT merupakan perangkat yang tepat untuk membangun kerjasama antara pendidikan, bisnis dan pemerintahan. Aliansi pendidikan memastikan bahwa profesional sekolah atau wilayah memberikan sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan program-

program pendidikan. MMT memberikan fokus pada pendidikan dan masyarakat. MMT juga sangat fleksibel dan dapat merespon dengan cepat terhadap perubahan tuntutan masyarakat. Yang pasti juga bahwa MMT dapat membantu pendidikan menyesuaikan diri dengan keterbatasan dana dan waktu. Karena perubahan menjadi sekolah yang berkualitas terpadu tidak harus memakan dana yang besar.

Sebuah perubahan untuk menjadi sekolah yang berkualitas terpadu dimulai dengan memegang komitmen bersama terhadap kualitas oleh dewan sekolah, administrator, staf, siswa, guru dan komunitas. Langkah berikutnya adalah mengembangkan visi dan misi kualitas untuk wilayah dan setiap sekolah serta departemen dalam wilayah tersebut. Yang perlu diingat bahwa visi kualitas difokuskan pada pemenuhan kebutuhan kostumer, mendorong keterlibatan total komunitas dalam program, mengembangkan sistem pengukuran nilai tambah pendidikan, menunjang sistem yang diperlukan staf dan siswa untuk mengelola perubahan, serta perbaikan berkelanjutan dengan selalu berupaya keras membuat produk pendidikan menjadi lebih baik.

## **8. Karakteristik Sekolah Berkualitas Terpadu**

### **a. Terfokus pada kostumer**

Agar fokus kualitas bisa berkembang, maka semua orang dalam sistem sekolah sepakat bahwa semua keluaran lembaga pendidikan adalah kostumer.

### **b. Keterlibatan total**

Semua orang mesti terlibat dalam transformasi kualitas. Cara pikir dan cara kerja lama harus disingkirkan. Agar program kualitas bisa lancar, setiap orang memiliki komitmen dan menganut paradigma baru pendidikan

c. Pengukuran

Para profesional pendidikan harus belajar mengukur kualitas. Karena kualitas sekolah tidak lagi hanya diukur dengan hasil ujian siswa. Mereka mesti mengumpulkan dan menganalisis data yang diperlukan dalam transformasi kualitas.

d. Memandang pendidikan sebagai sistem

Dengan cara ini maka para profesional pendidikan dapat mengurangi pemborosan dari pendidikan dan bisa memperbaiki kualitas setiap proses pendidikan.

e. Perbaikan berkelanjutan

Perbaikan harus dilakukan secara terus menerus. Kualitas punya prinsip bahwa setiap proses dapat diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna. Meskipun tidak terjadi kerusakan, namun perbaikan harus tetap dilakukan. Paling tidak untuk memberikan inovasi bagi proses agar lebih baik dan tambah baik.

## **9. Model Sekolah Berkualitas Terpadu**

Sekolah berkualitas terpadu bisa diibaratkan seperti gambar model di bawah ini, jadi kriteria sekolah kualitas/ kualitas terpadu ditandai dengan “pilar kualitas” untuk pendidikan. Pilar-pilar tersebut sangat penting dalam organisasi pendidikan. Namun pilar tersebut tidak dapat berdiri bila tidak ditopang dengan fondasi yang kuat. Yaitu visi misi, keyakinan dan nilai-nilai serta tujuan dan obyektif.

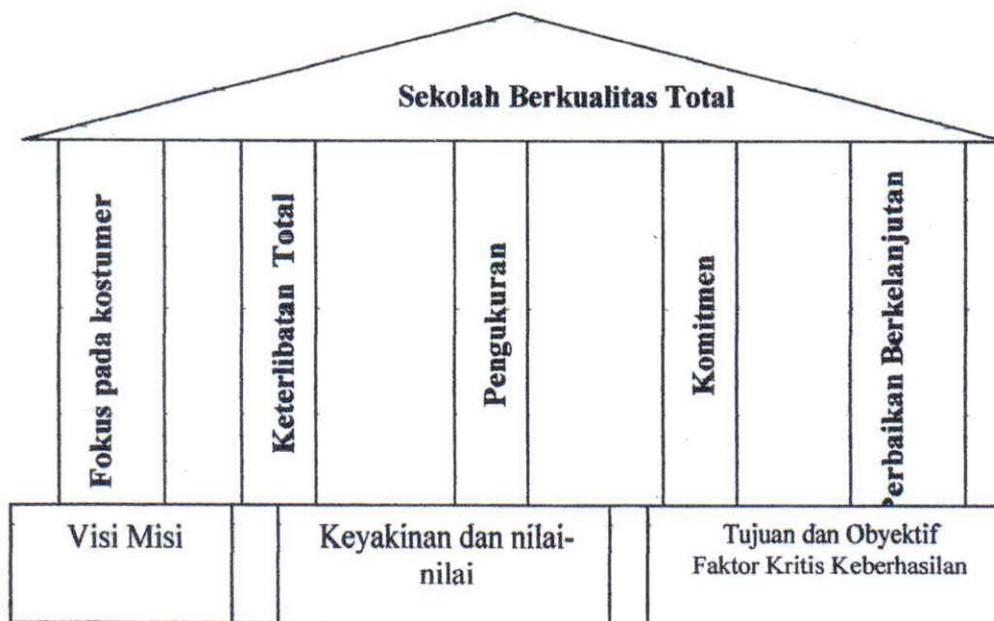
Kualitas harus berasal dari anggota dewan sekolah, administrator, siswa dan staf. Dewan sekolah mesti mencintakan paradigma baru pendidikan untuk

komunitasnya. Pendidikan mesti dinilai atas kontribusinya untuk mengembangkan siswa menjadi warga negara yang bernilai yang dipersiapkan agar lebih baik menghadapi tantangan akademik dan bisnis di masa depan. Sekolah berkualitas terpadu membangun lingkungan yang memungkinkan setiap orang membawa ukuran perbaikan kualitas terhadap proses kerjanya sendiri.

Untuk bisa mengembangkan budaya kualitas di seluruh wilayah atau sekolah, maka tidak cukup memfokuskan pada salah satu pilar saja, tetapi harus fokus pada semua pilar sekaligus. Karena yang satu dengan yang lainnya saling menguatkan. Apabila tidak seimbang, maka proses pengembangan kualitas bisa terhambat.

Gambar 1.4

Model Sekolah Berkualitas Terpadu (Jerome.S. Arcaro, 2007:15)



## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta. Meliputi madrasah tsanwiyah dan madrasah aliyah. Mencakup semua kelas, dari kelas satu sampai kelas enam.

Penelitian ini akan dimulai sejak tanggal 20 Juli 2009 sampai 01 Agustus 2009.

### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat *deskriptif kuantitatif*. Makna dari *deskriptif* menurut *Travers* bertujuan menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Husein Umar, 2002: 105), juga merupakan penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang (Winarno Surakhmad, 1998:139). Sedangkan penelitian *kuantitatif* diartikan sebagai suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui (S. Margono, 2004: 105).

Intinya, penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data-data yang telah diperoleh dari lapangan maupun literatur kepustakaan yang berkaitan dengan pembahasan. Sebagai pendukung penelitian kuantitatif ini peneliti menggunakan data yang bersifat kualitatif.

### **3. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

#### **a. Persepsi**

##### **1) Pengertian Persepsi**

Persepsi adalah suatu proses pemberian arti kepada stimulus untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya dengan jalan menyeleksi dan mengorganisir masukan-masukan serta menginterpretasikannya. Karena setiap orang akan member arti kepada stimulus, maka individu yang berbeda akan melihat hal yang sama secara berbeda pula. (Triyono, 2007:8)

Menurut Hallander (Sihwajoeni & Gudono, 2000) Persepsi adalah proses-proses pemilihan, pengelompokkan dan penginterpretasian. Sedangkan menurut Forgas dan Melamed (Prasetio, 2001) menyatakan bahwa persepsi adalah proses ekstrasi informasi. Poerwadarminta (1984) mengartikan persepsi sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Sedangkan menurut Rahmat (Prasetio, 2001) persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Prasetio, 2001) persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera.

Jadi makna persepsi yang dimaksud dalam penelitian tentang kualitas layanan madrasah ini adalah tanggapan, proses mengetahui atau penafsiran para

siswa dari pelayanan madrasah yang mereka alami dan mereka peroleh melalui panca indera mereka.

## 2) Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa

Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Menurut Kotler (1994), bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sayangnya jasa memiliki karakteristik *variability*, sehingga kinerjanya seringkali tidak konsisten. Hal ini membuat pelanggan menggunakan isyarat intrinstik dan ekstrinsik sebagai acuan/ pedoman dalam mengevaluasi kualitas jasa (Tjiptono, Fandy, 1999:31).

Isyarat intrinstik berkaitan dengan *output* dan penyampaian jasa itu sendiri. Pelanggan akan bergantung pada isyarat ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinstik tersebut merupakan *search quality* dan memiliki nilai prediktif yang tinggi. Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinstik adalah unsur yang merupakan pelengkap bagu suatu jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika dalam menilai isyarat intrinstik diperlukan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinstik tersebut merupakan *experience quality* dan *credence quality*. Isyarat ekstrinstik juga dipergunakan sebagai indikator kualitas jasa apabila tidak ada informasi isyarat intrinstik yang memadai (Tjiptono, 2000:60)

## **b. Harapan**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer (Peter Salim & Yenny Salim, 1991) mengartikan harapan adalah sesuatu yang bisa diharapkan, kemauan agar menjadi kenyataan. Dimana harap berarti kehendak agar sesuatu terjadi. Menurut Kotler (2003) harapan merupakan standar sesungguhnya untuk menilai kualitas jasa. Sedangkan menurut Zeithaml et al. (1993), harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang yang akan diterimanya dan ada dua tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan yaitu *adequate service* ialah tingkatan pelayanan minimal dimana pelanggan masih bisa menerimanya dan *desired service* yaitu tingkat pelayanan yang diharapkan pelanggan diterimanya, yang merupakan gabungan dari harapan yang bisa dan harus diterimanya. Daerah antara keduanya disebut dengan zona toleransi (*zone of tolerance*).

Menurut Parasuraman et al. (1985), harapan dibentuk oleh pengalaman masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut dan dari iklan perusahaan jasa, setelah menerima tersebut pelanggan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), keyakinan pelanggan yang kuat tentang apa yang sepantasnya diterima bisa disebabkan oleh jaminan yang diberikan penyedia jasa dan pemakaian jasa sebelumnya. Thompson dan Sunol (1995), dalam mengkaji beberapa literatur yang mempelajari tentang harapan mengajukan 4 jenis harapan yang sering dipakai, yaitu : *ideal, predicted,*

Maka makna harapan dalam penelitian tentang kualitas layanan madrasah ini adalah bentuk kualitas layanan yang paling diinginkan untuk jadi kenyataan atau kualitas pelayanan madrasah yang paling diharapkan terjadi oleh para siswa.

#### **4. Populasi dan Sampel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua metode untuk responden yang akan dijadikan sumber data. Yaitu, Populasi dan Sampel. *Populasi* adalah keseluruhan dari unit analisis yang cirri-cirinya akan diduga (M. Singarimbun, 1982: 108). Populasi juga merupakan keseluruhan individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang diperoleh akan digeneralisasi (Sutrisno Hadi, 1978: 70). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta yang masih aktif di tahun ajaran 2008/2009.

*Sampel* berarti bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2003:73). Sampel ditentukan dengan menggunakan *teknik sampling* yaitu teknik pengambilan sampel. Karena anggota populasi dianggap homogen, yaitu sama-sama yang merasakan kepuasan, tidak membedakan kaya miskin, pintar bodoh dan latar belakang ekonomi siswa maka teknik sampling yang dipilih adalah *sample random sampling*. Yaitu metode pengambilan sampel secara acak sederhana dengan memberikan kesempatan yang sama yang bersifat tak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel (Indriantoro, Nur, Bambang Supomo, 2002: 124). Jumlah responden yang diambil untuk sampel penelitian ini adalah 258 siswa dengan taraf kesalahan 5%(Sugiyono, 2008: 126). Secara rinci sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagaimana terdapat dalam table berikut:

Tabel 1.1

Penilaian Sampel

Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta

Kelas VII Tsanawiyah	60 siswa
Kelas VIII Tsanawiyah	35 siswa
Kelas IX Tsanawiyah	35 siswa
Kelas X Aliyah	42 siswa
Kelas XI Aliyah	39 siswa
Kelas XII Aliyah	39 siswa

**4. Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data**

**a. Uji Coba Instrumen**

Data memiliki kedudukan yang paling tinggi dalam sebuah penelitian. Data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis (Suharsimi Arikunto, 1993: 135). Oleh sebab itu kualitas sebuah penelitian sangat ditentukan oleh benar tidaknya data. Instrument yang baik harus memenuhi dua uji :

**1) Uji Validitas**

Validitas, yaitu suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 1993: 136). Penelitian ini menggunakan pengujian validitas konstrak (*Construct Validity*). Setelah melakukan pengujian konstruksi dari ahli maka dilanjutkan dengan uji coba

instrumen. Instrumen ini diuji cobakan pada sampel dari mana populasi diambil. Jumlah anggota sampel yang digunakan adalah 30 orang. Setelah data dimasukkan dalam table, maka dilanjutkan dengan melakukan analisis faktor. Yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat(Sugiyono, 2008:188). Dari hasil perhitungan maka diketahui bahwa korelasi 23 butir instrumen penelitian ini semuanya valid. Berikut hasilnya :

a) Uji Validitas Angket Persepsi

Tabel 1.2

Hasil Perhitungan Pengujian

Validitas Konstruk Angket Persepsi

ITEM	R hitung	r kritis	Keputusan
1	0,73	0,30	Valid
2	0,86	0,30	Valid
3	0,67	0,30	Valid
4	0,76	0,30	Valid
5	0,73	0,30	Valid
6	0,72	0,30	Valid
7	0,7	0,30	Valid
8	0,94	0,30	Valid
9	0,88	0,30	Valid
10	0,92	0,30	Valid
11	0,68	0,30	Valid
12	0,77	0,30	Valid
13	0,77	0,30	Valid
14	0,81	0,30	Valid
15	0,86	0,30	Valid
16	0,69	0,30	Valid

ITEM	R	hitung	r kritis	Keputusan
1	0,72	0,70	0,30	Valid
2	0,70	0,70	0,30	Valid
3	0,94	0,94	0,30	Valid
4	0,88	0,88	0,30	Valid
5	0,92	0,92	0,30	Valid
6	0,75	0,75	0,30	Valid
7	0,77	0,77	0,30	Valid
8	0,81	0,81	0,30	Valid
9	0,81	0,81	0,30	Valid
10	0,82	0,82	0,30	Valid
11	0,73	0,73	0,30	Valid
12	0,86	0,86	0,30	Valid
13	0,68	0,68	0,30	Valid
14	0,77	0,77	0,30	Valid
15	0,77	0,77	0,30	Valid
16	0,81	0,81	0,30	Valid
17	0,86	0,86	0,30	Valid
18	0,69	0,69	0,30	Valid

Validitas Konstruk Angket Harapan

Hasil Perhitungan Pengujian

Tabel. 1.3

b) Uji Validitas Angket Harapan

17	0,77	0,30	Valid
18	0,74	0,30	Valid
19	0,82	0,30	Valid
20	0,81	0,30	Valid
21	0,81	0,30	Valid
22	0,57	0,30	Valid
23	0,75	0,30	Valid





7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
8	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
9	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
13	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	48
14	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	48
15	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	48
16	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
17	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	52
21	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51
22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
23	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53
25	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51
26	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
27	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	53
29	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	51
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54

Skor butir' dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Selanjutnya

skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya. Setelah dihitung

diperoleh koefisien korelasi 0,84. Koefisien korelasi selanjutnya dimasukkan

dalam rumus Spearman Brown. Jadi reliabilitas instrumen persensi = 0,913.

b) Uji Reliabilitas Angket Harapan

Tabel 1.5

Data Item Ganjil Angket Harapan

No.Rspndn	Skor untuk butir No :												Skor Total
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	46
2	5	3	3	5	3	4	3	4	4	1	3	3	41
3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51
4	3	3	4	1	2	2	2	2	3	1	1	3	27
5	4	2	4	5	4	3	1	3	3	1	1	5	36
6	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	52
7	4	3	4	4	2	2	1	2	1	4	2	3	32
8	4	2	4	2	4	4	2	3	2	2	2	4	35
9	4	2	3	4	3	3	3	3	2	5	5	3	40
10	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	5	30
11	4	2	4	3	3	3	2	3	2	1	2	4	33
12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	49
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	41
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
15	4	4	4	3	4	1	2	2	2	1	1	1	29
16	4	4	4	3	2	4	5	3	2	5	1	5	42
17	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	1	1	28
18	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	56
19	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	44
20	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	53
21	5	3	2	3	3	3	4	3	2	5	1	5	39
22	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	52
23	4	3	5	3	3	5	3	3	4	2	2	3	40
24	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	35
25	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	46
26	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	56
27	3	4	5	3	2	4	3	2	3	1	1	4	35
28	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	5	45
29	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	54
30	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	36

Data Item Genap Angket Harapan

No.Rspada	Skor untuk butir No :											Skor Total
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	
1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	40
2	3	4	1	3	2	4	4	4	5	2	3	35
3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	50
4	3	4	1	1	2	2	2	4	1	1	4	25
5	4	4	1	4	4	4	2	4	4	3	5	39
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	53
7	2	5	1	3	2	2	1	4	4	4	2	30
8	4	4	3	2	3	2	1	2	4	4	4	33
9	3	4	1	2	3	1	5	2	5	4	4	34
10	2	3	3	1	1	2	2	4	3	3	4	28
11	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	34
12	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	45
13	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	39
14	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	35
15	4	4	1	3	4	3	3	3	3	1	2	31
16	3	4	2	2	3	1	3	3	2	2	5	30
17	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	3	31
18	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	52
19	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	41
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	53
21	4	4	4	2	2	2	3	4	2	1	5	33
22	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	50
23	4	4	3	2	3	2	4	3	2	2	3	32
24	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	31
25	4	5	2	3	4	4	3	4	3	2	4	38
26	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	52
27	3	4	2	2	2	3	2	5	2	2	4	31
28	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	43
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	53
30	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	32

Skor butir dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Selanjutnya

skor total antara kelompok anjil dan genap dicari korelasinya. Setelah dihirino

diperoleh koefisien korelasi 0,92. Koefisien korelasi selanjutnya dimasukkan dalam rumus Spearman Brown. Jadi reliabilitas instrumen persepsi = 0,958.

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r^b}{1 + r^b} = \frac{2 \cdot 0,92}{1,92} = 0,958$$

Setelah melalui uji coba, kesimpulannya instrumen ini sudah valid dan reliabel seluruh butirnya. Selanjutnya instrumen dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

#### **b. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1) Metode Observasi**

Yaitu pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki (Sutrisno Hadi, 1978: 136). Peneliti menggunakan metode teknik observasi langsung (*direct observation*) dalam penelitian ini. Yaitu dengan cara mencatat dan mengamati langsung kegiatan-kegiatan yang tercakup dalam lima dimensi kualitas jasa, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Kelimanya bisa diamati dari pelayanan bidang kelembagaan, ketenagaan, perpustakaan, kesiswaan dan alumni, sarana prasarana dan manajemen juga informasi lain yang berhubungan dengan Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta.

##### **2) Metode Dokumentasi**

Adalah pengumpulan data yang juga dikenal dengan penelitian dokumentasi (*documentation research*) yang mencari data melalui beberapa arsin

dan dokumentasi, surat kabar, majalah, jurnal, buku dan benda-benda tertulis lainnya yang relevan (Suharsimi Arikunto, 1993: 202).

Dokumentasi dalam penelitian ini akan memuat data tentang gambaran Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta yang meliputi sejarah berdirinya, visi, misi dan tujuannya, dan pengembangan di berbagai bidang. Data tersebut diperoleh dari arsip dan dokumen yang sumbernya dari lembaga bersangkutan maupun juga dari luar lembaga bila ada data yang berhubungan dan diperlukan.

### 3) Metode Angket/ Kuesioner

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya(Sugiyono, 2003:135). Pengumpulan data dalam kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. (Indriantoro, Nur, Bambang Supomo, 2002: 154).

Data bisa didapat melalui instrument penelitian. Yaitu suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel (Sugiyono, 2003:97). Instrument yang digunakan adalah instrument angket *Service Quality (SERVQUAL)* yang di dalamnya memuat daftar pertanyaan yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan.

Ada dua bagian yang terdapat dalam angket ini, yaitu : I. Angket tentang harapan siswa dan II. Angket tentang persepsi siswa tentang kualitas layanan Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah. Indikator untuk angket harapan dan persepsi meliputi 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang variabel-variabelnya terdiri

dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Dengan penyesuaian kalimat pertanyaannya dengan jenis angket. Lebih lengkapnya bisa dilihat pada table 1.5.

Tabel 1.5

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guru/ Ustadz seharusnya profesional dalam bidangnya</li> <li>2. Karyawan idealnya memiliki kemampuan dan keahlian sesuai dengan tugasnya.</li> <li>3. Guru/ ustadz idealnya memberikan silabus dan mengajarkan sesuai dengan silabus yang diberikan.</li> <li>4. Madrasah seharusnya memberikan pelajaran yang sesuai dengan jurusan yang dipilih oleh siswa (IPA, IPS dan MAK)</li> <li>5. Guru/ ustadz seharusnya menguasai benar materi pelajaran yang disampaikan.</li> <li>6. Madrasah seharusnya mengadakan studi banding dengan mengunjungi sekolah-sekolah unggulan dan berprestasi.</li> </ol>
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Idealnya Guru/ Ustadz bersedia</li> </ol>

		<p>diskusi, baik di dalam maupun di luar kelas dengan siswa mengenai materi pelajaran.</p> <p>8. Seharusnya madrasah tanggap terhadap kepentingan siswa (misalnya memperhatikan usulan-usulan siswa dalam menanggapi kebijakan dan perbaikan fasilitas yang bermasalah).</p> <p>9. Seharusnya karyawan tanggap dan cekatan dalam menjalankan tugas</p> <p>10. Seharusnya karyawan menjalankan tugasnya dengan baik dan tepat</p>
<i>Assurance</i>		<p>11. Seharusnya guru/ustadz berkualifikasi S1 atau S2.</p> <p>12. Pelayanan administrasi seharusnya terjamin dan sesuai dengan kebutuhan siswa.</p> <p>13. Madrasah seharusnya serius mengembangkan kemampuan Bahasa Arab dan Inggris siswa.</p> <p>14. Karyawan seharusnya sopan dan dapat dipercaya</p>

		15. Karyawan seharusnya teliti dan cermat dalam menjalankan tugasnya.
	<i>Empathy</i>	<p>16. Idealnya, guru/ ustadz bersikap simpatik dan perhatian dalam menghadapi permasalahan pelajaran dan kegiatan belajar mengajar siswa.</p> <p>17. Karyawan seharusnya melakukan komunikasi yang baik dengan siswa.</p> <p>18. Seharusnya guru/ ustadz tanggap terhadap permasalahan dan kebutuhan siswa (misalnya konsultasi yang berhubungan dengan proses belajar mengajar)</p> <p>19. Madrasah seharusnya menyediakan kotak saran</p>
	<i>Tangibles</i>	<p>20. Fasilitas madrasah seharusnya baik dan aman</p> <p>21. Perlengkapan kelas seharusnya lengkap dan modern (misal tersedia audio visual, LCD dsb)</p> <p>22. Idealnya, perpustakaan menyediakan buku referensi pokok di samping referensi lain (misalnya jurnal,</p>

		<p>majalah, Koran, kamus dll)</p> <p>23. Perpustakaan seharusnya lengkap dan modern (misalnya : tersedia komputer untuk mencari katalog, internet dan CD-ROM).</p>
--	--	--

## 5. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Gap. Data kuantitatif yang berasal dari kuesioner skala likert yang terkumpul dari data yang telah disebarakan pada responden diolah dengan Analisis Gap menggunakan Instrumen *SERVQUAL*. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman dkk (Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard Berry, 1988: Vol.64, No.1) dalam praktiknya, siswa (konsumen) Madarasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta diminta agar menanggapi pernyataan-pernyataan dan pertanyaan-pertanyaan yang telah tersedia dengan memilih angka antara interval 1-5, yang bermakna dari sangat setuju skornya 5 sampai dengan sangat tidak setuju skornya 1.

Berikutnya menggunakan instrumen *SERVQUAL*, yaitu kuesioner yang telah diisi oleh siswa, yang mencerminkan persepsi dan harapan kualitas jasa, dihitung skor rata-ratanya. Kemudian skor rata-rata persepsi dikurangi skor rata-rata harapan. Hasil dari pengurangan antara skor rata-rata persepsi siswa dengan harapan siswa inilah yang dinamakan gap yang terjadi.

## **G. Sistematika Penelitian**

Untuk memperjelas dan mempermudah pemahaman skripsi ini, maka peneliti akan membagi pembahasan menjadi 5 (lima) bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I, Pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teoritik, hipotesis, metodologi penelitian dengan sub bagian antara lain; tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, definisi operasional variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumentasi dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan sistematika penelitian.

BAB II, Dalam bab ini penulis akan menguraikan sekilas tentang gambaran kondisi Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta. Antara lain : letak geografis, sejarah berdirinya, struktur organisasi sekolah, visi, misi dan tujuannya, keadaan guru dan siswa, sarana dan prasarana dan gambaran umum lainnya.

BAB III, Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan kualitas layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta dengan sub bagian yang terdiri atas kondisi yang terjadi sebenarnya di lapangan mengenai pelayanan dan mengenai harapan dan persepsi atas kualitas layanan Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta dengan menggunakan analisis gap.

BAB IV Berisi atas kesimpulan dan saran-saran