

PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN MADRASAH BERBASIS *CUSTOMER* DAN MODEL SIKAP FISHBEIN

Mundir

Pascasarjana LAIN Jember

E-mail: mundzirrosyadi@gmail.com

Abstract

Research in the form of survey is aimed at making comparisons between the internal aspects of belief on the condition of Government Elementary School Nurul Athbar Kebonsari Benculuk Cluring Banyuwangi in East Java with aspects of internal evaluation, external aspect of belief with external aspects evaluation, internal aspect of belief with the external aspects of belief, the internal aspects of evaluation with external aspects of evaluation, and to know the different aspects of belief and evaluation aspects of internal customers and external customers. The survey was conducted using analytical models Fishbein. A survey of 30 customers showed different aspects of belief and evaluation aspects of internal customers and external customers. The survey results have implications for the necessity of minimizing the differences for the sake of fulfilling the expectations of internal and external customers to an educational institution, in order to realize improved service quality madrasah.

Kata Kunci : *Kepercayaan internal dan Eksternal, Evaluasi, Pelanggan*

PENDAHULUAN

Apabila lembaga pendidikan dianalogikan dengan sebuah perusahaan, maka wali peserta didik dan atau calon wali peserta didik (sebagai pihak eksternal) adalah konsumen; kepala sekolah, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan (sebagai pihak internal) adalah

pengelola perusahaan; sedangkan pembelajaran dan output pembelajaran adalah produk atau jasa yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan tersebut. Selanjutnya produk atau jasa tersebut tidak hanya dapat dinikmati oleh pihak eksternal tetapi juga pihak internal.¹

Kebutuhan wali atau calon wali peserta didik akan jasa layanan pembelajaran dan output pembelajaran, dapat diketahui melalui berbagai hal yang mempengaruhi tingkah laku mereka. Terdapat banyak pilihan layanan yang ditawarkan oleh sejumlah lembaga pendidikan yang berbeda. Oleh karena itu, pengelola sebuah lembaga pendidikan yang berorientasi pada pemuasan harapan wali peserta didik, haruslah dapat mengantisipasi perilaku tersebut dalam memilih sebuah lembaga pendidikan untuk putra-putri mereka. Untuk itu diperlukan suatu alat analisis yang dapat menjelaskan perilaku wali peserta didik dan calon wali peserta didik dalam memilih sebuah lembaga pendidikan.

Pengelola sebuah lembaga pendidikan (kepala sekolah, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan) seharusnya berpijak pada 8 standar yang ditetapkan pemerintah dalam Standar Nasional Pendidikan.² Atas dasar 8 standar ini, lembaga pendidikan harus senantiasa dievaluasi dalam rangka mengawal penjaminan dan pengendalian mutu melalui tiga program secara terintegrasi, yaitu evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi.³ Realitas di lapangan menunjukkan bahwa kedelapan standar tersebut merupakan dasar pijakan untuk meningkatkan, menjamin, dan mengendalikan mutu pendidikan. Hasil penelitian Solehan, menunjukkan bahwa peningkatan

¹ Ria Fitriani Hapsari.. “Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Pendidikan Alfabank di Surakarta”. (Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009), 5.

² SNP memuat 8 standar yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga pendidikan, yaitu: standar isi; standar proses; standar kompetensi lulusan; standar pendidik dan tenaga kependidikan; standar sarana dan prasarana; standar pengelolaan; standar pembiayaan; dan standar penilaian pendidikan

³ Amat Jaedun, Benchmarking “Standar Mutu Pendidikan”. Makalah disajikan pada seminar nasional pemanfaatan hasil penelitian penilaian untuk peningkatan mutu pendidikan, di Hotel Salak, Bogor, Tanggal 26-27 Desember 2011. (Bogor: Pusat Penilaian Pendidikan Badan Penelitian dan Pengembangan, Kemendikbud, 2011), 1.

mutu pendidikan dapat dilakukan melalui sejumlah siasat (strategi), program, dan aktifitas. Siasat (strategi) meliputi: rapat rutin bulanan, pemberian *job description*, dan penyusunan aturan tata tertib sekolah. Program meliputi: peningkatan mutu pendidik, peningkatan prestasi peserta didik, peningkatan prestasi nilai Ujian Nasional dan Ujian Sekolah, dan peningkatan sarana prasarana. Aktifitas meliputi: penugasan mengajar mata pelajaran kepada tenaga pendidik sesuai latar belakang pendidikan kualifikasi S1, optimalisasi pemanfaatan sarana prasarana pendidikan yang ada, penciptaan iklim dan lingkungan madrasah masyarakat yang kondusif, dan mencari dukungan pemerintah.⁴

Di sisi lain, pengelola sebuah lembaga pendidikan harus pula memperhatikan model pembelajaran yang diprediksi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para wali atau calon wali peserta didik sebagai pelanggan (*customers*). Pengelola perlu senantiasa melakukan evaluasi dan inovasi terhadap pembelajaran dan output pembelajaran sebagai bentuk produk yang dipasarkan, agar *customers* merasa puas setelah menikmati, merasakan, dan atau bahkan membandingkan dengan produk (pembelajaran dan output) pembelajaran dari lembaga pendidikan yang lain. Karena itu, pengelola lembaga pendidikan dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang kompleks terkait dengan semakin banyaknya jumlah lembaga pendidikan yang menjadi kompetitor yang juga menawarkan produk yang sama, serta dituntut untuk memperhatikan harapan *customers* internal (pendidik dan tenaga kependidikan) maupun eksternal (wali atau calon wali peserta didik) yang dapat berubah sewaktu-waktu.⁵

Atas dasar konteks tersebut, perlu diperhatikan sejumlah faktor yang mempengaruhi *customers* dalam menentukan pilihan terhadap sebuah

⁴ Solehan. 2014. *Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Muara Enim*. Artikel dalam *Conciencia*, Jurnal Pendidikan Islam Vol 14, No. 2, Tahun 2014. ISSN 1412-2545. (Palembang: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah), 10.

⁵ Hasil wawancara dengan kepala madrasah (Bapak Muslih, S.Pd.I) dan waka kurikulum (Bapak Muhammad Mudhofir, M.Pd.I), Sabtu 16 Januari 2016 di kantor MI Nurul Athhar

lembaga pendidikan. Faktor-faktor tersebut antara lain: 1) kompetensi pendidik yang meliputi kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian; 2) Kompetensi kepala madrasah yang meliputi kompetensi manajerial, kewirausahaan, dan supervisi; 3) Sistem pembelajaran di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Athhar (MINA) meliputi input, proses, dan evaluasi; 4) Sarana prasarana MINA yang meliputi ruang kantor, ruang kelas, perpustakaan, sarana olah raga, tempat parkir, toilet, dan halaman; dan 5) Lingkungan yang meliputi asri dan rindang, keamanan, dan kebersihan. Kelima faktor inilah yang dijadikan dasar evaluasi dan penilaian terhadap mutu pendidikan MINA melalui penelitian dengan judul “Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah Berbasis *Customer* dan Model Sikap Fishbein”

TELAAH PUSTAKA

1. Peningkatan Mutu Pendidikan

Pendidikan yang bermutu merupakan impian semua pemerhati dan pengelola pendidikan, baik pihak swasta maupun pemerintah, dalam rangka memfasilitasi lahirnya generasi terdidik yang mampu bersaing di tingkat regional maupun internasional.⁶ Terkait mutu pendidikan, pemerintah telah menerbitkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang di dalamnya termuat kriteria minimal, tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. SNP memuat 8 standar yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga pendidikan: standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Selanjutnya, untuk penjaminan dan pengendalian mutu (*quality assurance*) pendidikan sesuai dengan SNP dilakukanlah evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi.⁷

⁶ Kemendikbud. *Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2015-2019* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2015), 2.

⁷ Permen RI, Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; Pasal 2, ayat 1 dan 2. Baca pula Kemendikbud, *Pedoman Akreditasi: Akreditasi Bermutu untuk Pendidikan Bermutu*, Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah

Proses evaluasi terhadap seluruh aspek pendidikan harus diarahkan pada upaya untuk menjamin terselenggaranya layanan pendidikan bermutu, serta memberdayakan mereka yang dievaluasi sehingga menghasilkan lulusan pendidikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Standardisasi pendidikan memiliki makna sebagai upaya penyamaan arah pendidikan secara nasional, upaya ini mempunyai keleluasaan dan keluwesan dalam implementasinya. SNP harus dijadikan acuan oleh pengelola pendidikan, dan di sisi lain menjadi pendorong tumbuhnya inisiatif dan kreativitas untuk mencapai standar yang ditetapkan melalui program akreditasi.

Akreditasi adalah kegiatan penilaian kelayakan program dan atau satuan pendidikan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, pasal 1 ayat 22). Akreditasi sekolah atau madrasah adalah proses penilaian secara komprehensif terhadap kelayakan satuan atau program pendidikan, yang hasilnya diwujudkan dalam bentuk pengakuan dan peringkat kelayakan yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang mandiri dan profesional. Kelayakan program dan atau satuan pendidikan mengacu pada SNP. SNP adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu, SNP harus dijadikan acuan guna memetakan secara utuh profil kualitas sekolah atau madrasah.

Kegiatan akreditasi diharapkan menjadi pendorong untuk menciptakan suasana kondusif bagi perkembangan pendidikan, serta dapat memberikan arahan untuk melakukan penjaminan mutu sekolah atau madrasah yang berkelanjutan, serta terus berusaha mencapai mutu yang diharapkan. Proses akreditasi dilakukan secara berkala dan terbuka, dengan tujuan untuk membantu dan memberdayakan program dan satuan pendidikan agar mampu mengembangkan sumber dayanya dalam mencapai tujuan pendidikan nasional. Mengingat pentingnya akreditasi sebagai salah satu upaya untuk menjamin dan mengendalikan kualitas

Kompleks Kemdikbud, 2014), 3-6

pendidikan, pemerintah membentuk Badan Akreditasi Nasional Sekolah/ Madrasah (BAN-S/M). Pelaksanaan akreditasi oleh BAN-S/M didasarkan atas Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional khususnya pasal 60, serta Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan. Pada pasal 86 dalam Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan dinyatakan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pemerintah melakukan akreditasi pada setiap jenjang dan satuan pendidikan untuk menentukan kelayakan program dan atau satuan pendidikan.
- 2) Kewenangan akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat pula dilakukan oleh lembaga mandiri yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk melakukan akreditasi.
- 3) Akreditasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 sebagai bentuk akuntabilitas publik dilakukan secara objektif, adil, transparan, dan komprehensif dengan menggunakan instrumen dan kriteria yang mengacu kepada Standar Nasional Pendidikan.

Selanjutnya pada pasal 91 ayat (1) disebutkan bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Bahkan Permendiknas nomor 63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dengan tegas menyatakan bahwa semua satuan atau program pendidikan wajib mengikuti akreditasi yang diselenggarakan oleh BAN-S/M, BAN-PT, atau BAN-PNF sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat oleh pemerintah kepada lembaga sekolah sebagai bukti hasil akreditasi yang telah dilakukan. Sertifikat tersebut mencantumkan hasil akreditasi dalam bentuk huruf, yaitu A, B, atau C. Hasil akreditasi sekolah atau madrasah bermanfaat sebagai berikut:

- 1) Acuan dalam upaya peningkatan mutu dan rencana pengembangan sekolah atau madrasah.
- 2) Umpan balik dalam usaha pemberdayaan dan pengembangan kinerja

warga sekolah atau madrasah dalam rangka menerapkan visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, dan program sekolah atau madrasah.

- 3) Motivator agar sekolah atau madrasah terus meningkatkan mutu pendidikan secara bertahap, terencana, dan kompetitif baik di tingkat kabupaten/kota, provinsi, nasional bahkan regional dan internasional.
- 4) Bahan informasi bagi sekolah atau madrasah untuk mendapatkan dukungan dari pemerintah, masyarakat, maupun sektor swasta dalam hal profesionalisme, moral, tenaga, dan dana.
- 5) Acuan bagi lembaga terkait dalam mempertimbangkan kewenangan sekolah atau madrasah sebagai penyelenggara ujian nasional.

Pada intinya, upaya peningkatan mutu pendidikan tidak terlepas dari implementasi sistem penjaminan mutu (*quality assurance*). Penjaminan mutu pendidikan atau layanan pendidikan perlu dilakukan karena mutu dari pendidikan atau layanan yang diberikan sangat mungkin menghadapi resiko tidak sesuai (lebih rendah) dari standar minimal. Sebagian lulusan (*output*) yang dihasilkan atau layanan yang diberikan oleh sebuah institusi pendidikan, mutunya mungkin lebih rendah dari standar minimal (SNP) yang telah dipersyaratkan.⁸

2. Sikap Konsumen/Pelanggan

Lembaga pendidikan dapat dipandang sebagai sebuah perusahaan, yaitu perusahaan yang menghasilkan jasa berupa layanan di bidang pembelajaran dan output pembelajaran. Wali atau calon wali peserta didik adalah pelanggan (*customers*) dengan sikap dan perilaku uniknya. Cukup banyak pakar yang mengemukakan teori tentang sikap. Salah satunya adalah Krech dan Crutch Field, yang berpendapat bahwa sikap adalah suatu organisasi yang abadi tentang motivasi, emosi, persepsi, dan proses kognitif mengenai beberapa aspek lingkungannya.⁹ Fishbein & Ajzein berpendapat, sikap merupakan suatu kecenderungan yang terpelajari

⁸ Amat Jaedun, *Benchmarking Standar Mutu Pendidikan*. ...,2

⁹ Krech, D & Crutchfield, R. S. *Theory and Problems in Social Psychology*. (New York: McGraw-Hill 1984), 152

dalam memberikan respon menguntungkan atau tidak menguntungkan secara konsisten mengenai objek tertentu.¹⁰ Sedangkan Loudon dan Bitta berpedapat, sikap merupakan penilaian positif atau negatif, menyenangkan atau tidak menyenangkan, setuju atau tidak setuju dari perasaan seseorang terhadap suatu objek.¹¹

Sikap merupakan ungkapan perasaan konsumen tentang suatu objek apakah disukai atau tidak. Sikap menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat objek tersebut. Teori-teori sikap mengemukakan bahwa sikap konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi perilaku atau tindakan konsumen terhadap produk tersebut. Para pemasar berkepentingan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap produk yang dipasarkannya, kemudian merumuskan strategi untuk mempengaruhi sikap konsumen tersebut.¹²

Dari sejumlah pendapat tersebut dapat dipahami bahwa sikap adalah kecenderungan konsumen atau pelanggan atas dasar motivasi, emosi, dan persepsi untuk memberi penilaian positif atau negatif, menyenangkan atau tidak, setuju atau tidak setuju terhadap suatu objek berdasarkan atribut yang dimiliki. Sikap (sebagaimana terdeskripsikan di atas) adalah sesuatu yang dapat diukur, dan salah satu model pengukuran sikap yang dapat digunakan adalah model sikap multiatribut Fishbein. Model ini menyatakan bahwa sikap seorang konsumen terhadap suatu objek akan ditentukan oleh sikapnya terhadap berbagai atribut yang dimiliki oleh atribut tersebut. Dalam model Fishbein terdapat tiga konsep utama yaitu atribut, kepercayaan, dan evaluasi atribut.¹³

Di depan sudah dideskripsikan tentang sikap, lalu apa pengertian konsumen atau pelanggan. Menurut Loudon dan Bitta, konsumen

¹⁰ Feishbein, M., & Ajzen, I. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior*. (Reading, MA: Addison-Wesley, 1975), 6

¹¹ David L. Loudon & Albert J. Della Bitta. *Consumer Behavior: Concepts And Applications*. (Singapore: McGraw-Hill 1993), 423

¹² Ujang Sumarwan. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Edisi 2. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 137

¹³ *Ibid...*, 135

adalah siapapun sebagai pemakai.¹⁴ Konsumen dibedakan dengan istilah pelanggan. Pengertian pelanggan digunakan untuk seseorang yang melakukan pembelian secara teratur dari suatu toko khusus atau perusahaan. Sedangkan konsumen tersebut biasanya dibedakan menurut segmennya, misalnya segmentasi konsumen berdasarkan jenis kelamin: pria–wanita, dan segmentasi berdasarkan pendidikan mulai dari pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi.

Dengan memperhatikan perbedaan konsep antara konsumen dan pelanggan, maka dalam survei ini wali atau calon wali peserta didiklah yang menjadi konsumen atau pelanggan. Dalam hal ini, wali atau calon wali peserta didik disebut sebagai konsumen, apabila mereka sudah tidak lagi memiliki putra atau putri yang belajar di MINA, namun kadang kala masih tetap menikmati jasa dari lembaga pendidikan MINA tersebut. Pada saat yang lain, mereka disebut sebagai sebagai pelanggan, apabila mereka memiliki putra putri yang sedang belajar di MINA, karena paling tidak selama 6 (enam) tahun mereka menikmati layanan pendidikan.

Sikap wali atau calon wali peserta didik sebagai konsumen atau pelanggan adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan mereka terhadap informasi tentang lembaga pendidikan formal tertentu (termasuk MINA). Konsep sikap terkait terhadap konsep kepercayaan (*belief*) dan perilaku (*behavior*). Istilah pembentukan sikap masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan seringkali menggambarkan hubungan antara kepercayaan, sikap, dan perilaku. Masyarakat biasanya memiliki kepercayaan terhadap atribut suatu lembaga pendidikan formal yang mana atribut tersebut merupakan image yang melekat dalam produk yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan formal tersebut.

3. Model Sikap Fishbein

Model sikap multiatribut bermanfaat untuk mengetahui hubungan antar pengetahuan yang dimiliki konsumen tentang suatu produk dan sikap konsumen terhadap produk, sesuai dengan ciri atau atribut

¹⁴ David L. Loudon &, Albert J. Della Bitta. *Consumer Behavior: Concepts ...*,5

produk yang bersangkutan. Analisis multiatribut merupakan sumber informasi bagi perencana dan tindakan pasar. Manfaat lain dari analisis multiatribut adalah implikasi bagi pengembangan produk baru. Suatu model multiatribut telah digunakan dan berhasil untuk meramalkan bagian pasar dari produk baru. Analisis multiatribut juga memberi pemasar suatu pedoman untuk mengembangkan strategi perubahan sikap yang sesuai.¹⁵

Model Fishbein memungkinkan pemasar mendiagnosis kekuatan dan kelemahan suatu merek produk secara relatif dibandingkan dengan merek pesaing yang menentukan bagaimana konsumen mengevaluasi alternatif merek produk pada atribut-atribut penting. Model Fishbein memperlihatkan bahwa sikap terhadap suatu objek tergantung pada probabilitas bahwa suatu objek mempunyai atribut-atribut tertentu pada tingkat yang diinginkan.

Pada model Fishbein sebelumnya, seorang diukur sikapnya terhadap objek tertentu, berdasarkan evaluasi dan *belief* konsumen tersebut. Namun pengukuran semacam itu belum tentu berguna karena sikap positif belum tentu diikuti dengan pembelian. Fishbein kemudian mengembangkan metode ulang yang sudah ada tersebut dengan menekankan pada keinginan untuk membeli dan bukannya sikap konsumen semata-mata.

4. Hubungan Sikap dan Perilaku

Sikap adalah salah satu istilah bidang psikologi yang berhubungan dengan persepsi dan tingkah laku. Istilah sikap dalam bahasa Inggris disebut *attitude*. *Attitude* adalah suatu cara berreaksi (respons) terhadap suatu perangsang (stimulus). Suatu kecenderungan untuk bereaksi terhadap suatu perangsang atau situasi yang dihadapi.¹⁶

Soekidjo Notoatmodjo (dalam Hani Handayani) menjelaskan bahwa sikap adalah respons seseorang secara tertutup terhadap suatu

¹⁵ JF Engel; Blackwell, R.D. & Miniard, P. *Perilaku Konsumen, Edisi Bahasa Indonesia*, Jilid I dan II. (Jakarta: Bina Rupa Aksara 1994), 53

¹⁶ Yayat Suharyat, *Hubungan antara Sikap, Minat dan Perilaku Manusia*. Artikel dalam REGION, Volume I. No. 3. September 2009. Surakarta: Pusat Informasi dan Pembangunan Wilayah (PIPW) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sebelas Maret

stimulus atau objek. Karena sifatnya tertutup, maka manifestasinya belum dapat langsung dilihat, namun dapat ditafsirkan. Sikap seseorang secara realitas menunjukkan adanya tingkatan-tingkatan, mulai dari sikap menerima, merespons, menghargai hingga sikap bertanggung jawab. Menerima artinya mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan; merespon artinya memberikan jawaban jika ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan; menghargai artinya mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengannya tentang suatu masalah; dan bertanggung jawab (*responsible*) artinya bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilih dengan segala konsekuensinya.

Sikap merupakan kesiapan seseorang untuk bertindak. Sikap belum merupakan suatu tindakan, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan. Sikap itu masih merupakan reaksi tertutup, bukan merupakan reaksi terbuka. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek di lingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek dimaksud.

Stimulus adalah rangsangan yang diterima oleh seseorang. Stimulus diterima secara sadar dan berproses dalam otaknya. Hasil awal dari penerimaan tersebut melahirkan adanya reaksi tertutup atau yang lazim disebut sikap. Sikap ini masih belum dapat disaksikan dan baru dapat disaksikan setelah adanya reaksi terbuka dalam bentuk tindakan.

Sikap dapat pula dikatakan sebagai bentuk evaluasi individu terhadap objek psikologis yang ditunjukkan dengan keyakinan, perasaan atau perilaku yang diharapkan. Sebagai suatu respon evaluatif, reaksi yang dinyatakan oleh sikap didasari oleh proses evaluatif dari dalam diri individu yang memberikan kesimpulan terhadap stimulus dalam bentuk nilai baik-buruk, positif-negatif, menyenangkan-tidak menyenangkan yang kemudian mengkristal sebagai potensi reaksi terhadap objek sikap.

Sampai saat ini masih terjadi perdebatan bahwa potensi reaksi apakah selalu terwujud dalam bentuk perilaku nyata atau tidak. Usaha yang paling berpengaruh dalam menemukan dan menguji tentang hubungan sikap dan perilaku adalah teori tindakan beralasan (*reasoned action theory*)

yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen.¹⁷

Teori tindakan beralasan mengemukakan bahwa sebab terdekat timbulnya suatu perilaku bukan sikap, melainkan niat untuk melaksanakan perilaku itu.¹⁸ Niat merupakan pengambilan keputusan seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku. Pengambilan keputusan oleh seseorang untuk melaksanakan suatu perilaku merupakan suatu hasil dari proses berpikir yang bersifat rasional. Proses berpikir yang bersifat rasional berarti bahwa dalam setiap perilaku yang bersifat sukarela maka akan terjadi proses perencanaan pengambilan keputusan yang secara kongkret diwujudkan dalam niat untuk melaksanakan suatu perilaku. Selanjutnya dijelaskan oleh Eagley dan Chaiken, bahwa dalam kerangka teori tindakan beralasan, sikap ditransformasikan secara tidak langsung dalam wujud perilaku terbuka melalui perantaraan proses psikologis yang disebut niat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa niat merupakan suatu proses psikologis yang kondisinya terletak di antara sikap dan perilaku.

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Subyek Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei. Khalayak yang menjadi subyek adalah 30 orang, dengan rincian 25 orang wali peserta didik, dan 5 pendidik MI. Sejumlah wali peserta didik (25 orang) tersebut dipandang sebagai wakil masyarakat luar sekolah yang disebut dengan khalayak eksternal, sedangkan sejumlah pendidik (5 orang) tersebut dipandang sebagai wakil dari dewan pendidik sehingga disebut dengan khalayak internal.

¹⁷ Eric Arnould; Price, Linda and Zinkhan, George. *Consumers*, 2nd ed. (New York, NY: Mc Graw Hill, 2005), 643

¹⁸ MS Budi & Ukudi. 2007. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah*. Artikel Pada Jurnal Bisnis dan Ekonomi, No. 216. Vol. 14. Tahun 2007. Hal 215-227. ISSN: 1412-3216

2. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dalam bentuk survei ini dilakukan selama 6 minggu. Daftar angket diberikan kepada khalayak sasaran pada hari Sabtu, 23 Januari 2016, dan dimohon untuk dikembalikan pada hari Sabtu, 29 Februari 2016.

Untuk pelanggan internal (5 pendidik), daftar angket diberikan secara langsung dan secara insidental kepada 5 orang pendidik yang saat itu sempat ditemui oleh peneliti. Sedangkan untuk pelanggan eksternal yang berjumlah 25 orang ditentukan secara purposive dengan quota kelas II s.d. VI, masing-masing kelas 5 orang wali peserta didik. Kelas II s.d. VI sengaja dipilih karena peserta didik-peserta didiknya telah lebih bertanggung jawab sebagai pengembalian amanah untuk menyampaikan daftar angket kepada orang tua mereka, dibandingkan dengan peserta didik yang masih kelas I. Daftar angket selanjutnya dititipkan kepada 5 anak untuk masing-masing kelas tersebut, untuk selanjutnya diberikan kepada orang tua mereka, lalu diisi dan dikembalikan lagi kepada peneliti pada hari Sabtu, 29 Februari 2016.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian survei ini adalah metode angket. Daftar pertanyaan dalam angket berisi penilaian sikap model Fishbein yang berisi 40 item pertanyaan. 20 pertanyaan terkait dengan *belief* atau keyakinan pelanggan terhadap kondisi lembaga pendidikan MINA Kebonsari, dan 20 pertanyaan terkait dengan *evaluation*, penilaian/harapan mereka terhadap kondisi sebuah lembaga pendidikan formal.

Setiap item pertanyaan terkait dengan *belief* atau keyakinan pelanggan, diberi alternatif jawaban berjumlah 5 (lima) item, yaitu: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Begitu juga dengan pertanyaan terkait dengan *evaluation*, penilaian atau harapan pelanggan, diberi alternatif jawaban berjumlah 5 (lima) item, yaitu: sangat tidak penting, tidak penting, netral, penting, dan sangat penting.

4. Analisis Data (Metode Fishbein, Statistik Deskriptif)

Data yang telah terkumpul melalui angket, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan model analisis Fishbein dengan rumus sebagai berikut.¹⁹

$$A_o = \sum (b_i \times e_i)$$

A_o = sikap khalayak

b_i = per item *belief*, atau keyakinan pelanggan

e_i = per item evaluation, penilaian/harapan pelanggan

Hasil analisis Fishbein dilanjutkan dengan analisis deskriptif dalam bentuk tabel yang berisi peringkat atribut yang diyakini dan yang dinilai atau menjadi harapan pelanggan, kemudian diberi penjelasan secukupnya.

HASIL PENELITIAN

1. Profil MI Nurul Athhar

Madrasah Ibtidaiyah Nurul Athhar (MINA), adalah sebuah lembaga pendidikan formal tingkat dasar yang berada di bawah naungan Kementerian Agama RI. Madrasah Ibtidaiyah Nurul Athhar berdiri tepatnya pada tanggal 26 Januari 1958. MINA didirikan dalam rangka ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Di antara tokoh pendirinya adalah KH. Ismail, KH. Thoyib, K. Kartubi, Abdul Fatah, dan Yasir.

Pada awal berdiri, MINA menempati balai dusun dan rumah warga, mengingat saat itu tanah waqaf masih sedang dalam proses pencarian. Sekarang MINA telah memiliki gedung dan tanah sendiri yang berlokasi di Jl. Madrasah, 35 Kebonsari Benculuk Cluring Banyuwangi Jawa Timur, dan telah terdaftar pada Dinas Pendidikan No. 873.3/01/449.102/2003; dan Kantor Depag No. Mn 26/05.00/Kp.03.2/1163/2002. Secara lebih lengkap, di bawah ini dipaparkan profil lembaga pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Nurul Athhar.

2. Deskripsi Data Aspek Belief

a. Pelanggan Internal

¹⁹ Ujang Sumarwan. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya...*,117

Hasil pengisian angket tentang internal *belief* oleh khalayak atau pelanggan internal, secara berurutan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1

Hasil Tabulasi Data Pertanyaan Internal *Belief* 5 Dewan Pendidik MINA

No. Urut	No. Indikator	Indikator	Nilai
1	1	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,80
2	19	Lingkungan: Keamanan	4,60
3	2	Pendidik : Kompetensi Profesional	4,40
4	9	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,40
5	10	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	4,40
6	12	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kelas	4,40
7	16	Sarana Prasarana MINA: Toilet	4,40
8	3	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,20
9	7	Kepala Madrasah: Kompetensi Supervisi	4,20
10	11	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kantor	4,20
11	15	Sarana Prasarana MINA: Tempat Parkir	4,20
12	17	Sarana Prasarana MINA: Halaman	4,20
13	4	Pendidik : Kompetensi Kepribadian	4,00
14	5	Kepala Madrasah: Kompetensi Manajerial	4,00
15	14	Sarana Prasarana MINA: Sarana Olah Raga	4,00
16	20	Lingkungan: Kebersihan	4,00
17	6	Kepala Madrasah: Kompetensi Kewirausahaan	3,80
18	8	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,80
19	18	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,80
20	13	Sarana Prasarana MINA: Perpustakaan	3,60

Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisisioner 5 Dewan Pendidik MI Nurul Athhar

b. Pelanggan eksternal

Hasil pengisian angket tentang eksternal *belief* oleh khalayak/pelanggan eksternal adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Tabulasi Data Pertanyaan Eksternal *Belief* 25 Wali peserta didik MINA

No. Urut	No. Indikator	Indikator	Nilai
1	9	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,36
2	19	Lingkungan: Keamanan	4,32
3	1	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,28
4	16	Sarana Prasarana MINA: Toilet	4,16
5	12	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kelas	4,12
6	20	Lingkungan: Kebersihan	4,12
7	2	Pendidik : Kompetensi Profesional	4,04
8	10	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	4,04
9	3	Pendidik : Kompetensi Sosial	3,92
10	11	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kantor	3,92
11	14	Sarana Prasarana MINA: Sarana Olah Raga	3,92
12	4	Pendidik : Kompetensi Kepribadian	3,84
13	7	Kepala Madrasah: Kompetensi Supervisi	3,80
14	17	Sarana Prasarana MINA: Halaman	3,80
15	5	Kepala Madrasah: Kompetensi Manajerial	3,76
16	13	Sarana Prasarana MINA: Perpustakaan	3,76
17	18	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,76
18	6	Kepala Madrasah: Kompetensi Kewirausahaan	3,64
19	15	Sarana Prasarana MINA: Tempat Parkir	3,64
20	8	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,44

Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisisioner 25 Wali peserta didik MI Nurul Athhar

3. Deskripsi Aspek Evaluation

a. Pelanggan internal

Hasil pengisian angket tentang *internal evaluation* oleh khalayak/pelanggan eksternal adalah sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Tabulasi Data Pertanyaan *Internal evaluation* 5 Dewan Pendidik MINA

No. Urut	No. Indikator	Indikator	Nilai
1	5	Kepala Mad.: Komp. Manajerial	4,60
2	19	Lingkungan: Keamanan	4,40
3	3	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,20
4	4	Pendidik : Kompetensi Kepribadian	4,20
5	1	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,00
6	7	Kepala Mad.: Komp. Supervisi	4,00
7	9	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,00
8	11	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kantor	4,00
9	14	Sarana Prasarana MINA: Sarana Olah Raga	4,00
10	20	Lingkungan: Kebersihan	4,00
11	2	Pendidik : Kompetensi Profesional	3,80
12	10	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	3,80
13	16	Sarana Prasarana MINA: Toilet	3,80
14	17	Sarana Prasarana MINA: Halaman	3,80
15	18	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,80
16	8	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,60
17	12	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kelas	3,60
18	13	Sarana Prasarana MINA: Perpustakaan	3,60
19	15	Sarana Prasarana MINA: Tempat Parkir	3,60
20	6	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,40

Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisioner 5 Dewan Pendidik MI Nurul Athhar

b. Pelanggan eksternal

Hasil pengisian angket tentang *external evaluation* oleh khalayak/pelanggan internal adalah sebagai berikut.

Tabel 4
Hasil Tabulasi Data Pertanyaan *External evaluation* 25
Wali peserta didik MINA

No. Urut	No. Indikator	Indikator	Nilai
1	5	Kepala Mad.: Komp. Manajerial	4,60
2	19	Lingkungan: Keamanan	4,40
3	3	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,20
4	4	Pendidik : Kompetensi Kepribadian	4,20
5	1	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,00
6	7	Kepala Mad.: Komp. Supervisi	4,00
7	9	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,00
8	11	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kantor	4,00
9	14	Sarana Prasarana MINA: Sarana Olah Raga	4,00
10	20	Lingkungan: Kebersihan	4,00
11	2	Pendidik : Kompetensi Profesional	3,80
12	10	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	3,80
13	16	Sarana Prasarana MINA: Toilet	3,80
14	17	Sarana Prasarana MINA: Halaman	3,80
15	18	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,80
16	8	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,60
17	12	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kelas	3,60
18	13	Sarana Prasarana MINA: Perpustakaan	3,60
19	15	Sarana Prasarana MINA: Tempat Parkir	3,60
20	6	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,40

Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisioner 25 Wali peserta didik MI Nurul Athhar

4. Analisis Komparasi

Pada sub bab ini dipaparkan tentang analisis komparasi antara internal *belief* dan internal *evaluation*, antara eksternal *belief* dan *external evaluation*, antara internal *belief* dan eksternal *belief*, dan antara *internal evaluation* dan *external evaluation*.

a. Komparasi antara internal *belief* dengan internal *evaluation*

Komparasi antara internal *belief* dengan *internal evaluation* dapat

dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5 Komparasi antara Internal *Belief* dengan Internal Evaluation

No. Urut	Internal <i>Belief</i>		External <i>Belief</i>	
	Indikator	Skor	Indikator	Nilai
1	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,80	Kep. Mad: Komp. Manajerial	4,60
2	Lingkungan: Keamanan	4,60	L i n g k u n g a n : Keamanan	4,40
3	Pendidik : Kompetensi Profesional	4,40	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,20
4	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,40	Pendidik : Kompetensi Kepribadian	4,20
5	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	4,40	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,00
6	Sar. Prs. MINA: Ruang Kelas	4,40	Kep. Mad.: Komp. Supervisi	4,00
7	Sarana Prs. MINA: Toilet	4,40	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,00
8	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,20	Sar. Prs. MINA: R. Kantor	4,00
9	Kepala Mad.: Komp. Supervisi	4,20	Sar- Prs. MINA: Sarana Olah Raga	4,00
10	Sarana Prs. MINA: R. Kantor	4,20	L i n g k u n g a n : Kebersihan	4,00
11	Sar.ana Prs. MINA: Tempat Parkir	4,20	Pendidik : Kompetensi Profesional	3,80
12	Sarana Prs. MINA: Halaman	4,20	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	3,80
13	Pendidik : Kompetensi Kepribadian	4,00	Sarana Prs. MINA: Toilet	3,80
14	Kepala Mad.: Komp. Manajerial	4,00	Sar. Prs. MINA: Halaman	3,80

15	Sar- Pras. MINA: Sarana Olah Raga	4,00	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,80
16	Lingkungan: Kebersihan	4,00	Sistem Pembel. di MINA: Input	3,60
17	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,80	Sarana Pras. MINA: Ruang Kelas	3,60
18	Sistem Pemb. di MINA: Input	3,80	Sar. Pras. MINA: Perpus.	3,60
19	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,80	Sarana Pras. MINA: Tempat Parkir	3,60
20	Sarana Pras. MINA: Perpustakaan	3,60	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,40

**Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisisioner 5 Dewan Pendidik
MI Nurul Athhar**

b. Komparasi antara eksternal *belief* dengan *external evaluation*

Komparasi antara eksternal *belief* dengan *external evaluation* dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6 Komparasi antara Eksternal *Belief* dengan *External evaluation*

No. Urut	Internal <i>Belief</i>		External <i>Belief</i>	
	Indikator	Skor	Indikator	Nilai
1	Sistem Pemb. di MINA: Proses	4,36	Pendidik: Komp. Profesional	4,40
2	Lingkungan: Keamanan	4,32	Sistem Pembel. di MINA: Proses	4,32
3	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,28	Kep. Mad: Komp. Manajerial	4,20
4	Sarana Pras. MINA: Toilet	4,16	L i n g k u n g a n : Keamanan	4,04
5	Sarana Pras. MINA: R. Kelas	4,12	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,00
6	Lingkungan: Kebersihan	4,12	Pendidik : Komp. Kepribadian	3,80
7	Pendidik : Kompetensi Profesional	4,04	Sarana Pras. MINA: Ruang Kantor	3,76

8	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	4,04	Sar- Pras. MINA: Sarana Olah Raga	3,76
9	Pendidik : Kompetensi Sosial	3,92	L i n g k u n g a n : Kebersihan	3,72
10	Sarana Pras. MINA: R. Kantor	3,92	Pendidik : Komp. Pedagogik	3,64
11	Sar- Pras. MINA: Sarana Olah Raga	3,92	Kepala Mad.: Komp. Supervisi	3,60
12	Pendidik : Kompetensi Kepribadian	3,84	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	3,52
13	Kepala Mad.: Komp. Supervisi	3,80	Sarana Pras. MINA: Toilet	3,52
14	Sarana Pras. MINA: Halaman	3,80	Lingkungan: Asri & Rindang	3,52
15	Kep. Mad.: Komp. Manajerial	3,76	Sar. Pras. MINA: R. Kelas	3,48
16	Sarana Pras. MINA: Perpustakaan	3,76	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,44
17	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,76	Sarana Pras. MINA: Perpustakaan	3,44
18	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,64	Sarana Pras. MINA: Halaman	3,44
19	Sarana Pras. MINA: Tempat Parkir	3,64	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,32
20	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,44	Sarana Pras. MINA: Tempat Parkir	3,20

Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisisioner 25 (Dua Puluh Lima) Wali peserta didik MI Nurul Athhar

c. Komparasi antara internal *belief* dengan eksternal *belief*

Komparasi antara internal *belief* dengan eksternal *belief* dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 7 Komparasi antara Internal *Belief* dengan Eksternal *Belief*

No. Urut	Internal <i>Belief</i>		External <i>Belief</i>	
	Indikator	Skor	Indikator	Nilai

Mundir: *Peningkatan Mutu*

1	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,80	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,36
2	Lingkungan: Keamanan	4,60	L i n g k u n g a n : Keamanan	4,32
3	Pendidik : Kompetensi Profesional	4,40	Pendidik : Komp. Pedagogik	4,28
4	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,40	Sarana Prasarana MINA: Toilet	4,16
5	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	4,40	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kelas	4,12
6	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kelas	4,40	L i n g k u n g a n : Kebersihan	4,12
7	Sarana Prasarana MINA: Toilet	4,40	Pendidik : Komp. Profesional	4,04
8	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,20	Sistem Pembelajaran di MINA: Evaluasi	4,04
9	Kepala Mad.: Kompetensi Supervisi	4,20	Pendidik : Kompetensi Sosial	3,92
10	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kantor	4,20	Sarana Prasarana MINA: Ruang Kantor	3,92
11	Sarana Prasarana MINA: Tempat Parkir	4,20	Sarana Prasarana MINA: Sarana Olah Raga	3,92
12	Sarana Prasarana MINA: Halaman	4,20	Pendidik : Komp. Kepribadian	3,84
13	Pendidik : Komp. Kepribadian	4,00	Kepala Mad.: Kompetensi Supervisi	3,80
14	Kepala Mad.: Kompetensi Manajerial	4,00	Sarana Prasarana MINA: Halaman	3,80
15	Sarana Prasarana MINA: Sarana Olah Raga	4,00	Kepala Mad.: Kompetensi Manajerial	3,76
16	Lingkungan: Kebersihan	4,00	Sarana Prasarana MINA: Perpustakaan	3,76
17	Kepala Mad.: Kompetensi Kewirausahaan	3,80	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,76

18	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,80	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,64
19	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,80	Sarana Prs. MINA: Tempat Parkir	3,64
20	Sarana Prs. MINA: Perpustakaan	3,60	Sistem Pembelajaran di MINA: Input	3,44

Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisioner 30 Pelanggan

d. Komparasi antara sub bab 4.3.1 dengan 4.3.2

Komparasi antara *internal evaluation* dengan *external evaluation* dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8

Komparasi antara *Internal evaluation* dan *External evaluation*

No. Urut	Internal Belief		External Belief	
	Indikator	Skor	Indikator	Nilai
1	Kepala Mad: Komp. Manajerial	4,60	Pendidik : Komp. Profesional	4,40
2	Lingkungan: Keamanan	4,40	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,32
3	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,20	Kepala Mad.: Komp. Manajerial	4,20
4	Pendidik : Komp. Kepribadian	4,20	L i n g k u n g a n : Keamanan	4,04
5	Pendidik : Kompetensi Pedagogik	4,00	Pendidik : Kompetensi Sosial	4,00
6	Kep. Mad.: Komp. Supervisi	4,00	Pendidik : Komp. Kepribadian	3,80
7	Sistem Pembelajaran di MINA: Proses	4,00	Sarana Prs. MINA: Ruang Kantor	3,76
8	Sarana Prs. MINA: Ruang Kantor	4,00	Sar- Prs. MINA: Sarana Olah Raga	3,76
9	Sar. Prs. MINA: Sarana Olah Raga	4,00	Lingkunga: Kebersihan	3,72
10	Lingkungan: Kebersihan	4,00	Pendidik: Komp. Pedagogik	3,64

11	Pendidik : Kompetensi Profesional	3,80	Kep. Mad: Komp. Supervisi	3,60
12	Sistem Pembel. di MINA: Evaluasi	3,80	Sistem Pembel. di MINA: Evaluasi	3,52
13	Sarana Pras. MINA: Toilet	3,80	Sarana Pras. MINA: Toilet	3,52
14	Sarana Pras. MINA: Halaman	3,80	Lingkungan: Asri & Rindang	3,52
15	Lingkungan: Asri dan Rindang	3,80	Sar. Pras. MINA: R. Kelas	3,48
16	Sistem Pemb. di MINA: Input	3,60	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,44
17	Sarana Pras. MINA: R. Kelas	3,60	Sar. Pras. MINA: Perpus.	3,44
18	Sarana Pras. MINA: Perpus.	3,60	Sar. Pras. MINA: Halaman	3,44
19	Sar. Pras. MINA: Tempat Parkir	3,60	Sistem Pembel. di MINA: Input	3,32
20	Kepala Mad.: Komp. Kewirausahaan	3,40	Sar. Pras. MINA: Tempat Parkir	3,20

Sumber Data: Hasil Pengisian Kuisisioner 30 Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis komparasi di atas, maka dapat dipaparkan ringkasan hasil komparasi sebagaimana pada tabel 9 berikut:

Tabel 9 Ringkasan Hasil Analisis Komparasi Aspek *Belief* dan Evaluation dari Pelanggan Internal dan Eksternal

Pelanggan		<i>Belief</i>		Evaluasi	
Internal	T	Kompetensi Pedagogik Pendidik	4,80	Kompetensi Manajerial Kepala Mad. /Sekolah	4,60
	R	Sarana Prasarana (Perpustakaan)	3,60	Kompetensi Kewirausahaan Kepala Mad/ Sek.	3,40

External	T	Proses Pembelajaran	4,36	Kompetensi Profesional Pendidik	4,40
	R	Input	3,44	Tempat Parkir	3,20

Sumber Data: Hasil Hasil Pengisian Kuisisioner 30 Pelanggan

Dari paparan data pada tabel 9 di atas ditemukan 2 (dua) hal penting terkait dengan kondisi MINA Kebonsari Benciluk Cluring Banyuwangi. *Pertama*, kondisi MINA yang paling bermutu adalah kompetensi pedagogik pendidik (versi pelanggan internal) dan proses pembelajaran (versi pelanggan eksternal). Sementara itu, kondisi MINA yang paling tidak atau kurang bermutu adalah kondisi perpustakaan (versi pelanggan internal) dan kondisi input atau peserta didik baru (versi pelanggan eksternal).

Kedua, kondisi yang dipandang paling penting dan paling diharapkan agar terwujud pada sebuah lembaga pendidikan adalah Kompetensi Manajerial Kepala Madrasah/Sekolah (versi pelanggan internal) dan Kompetensi Profesional Pendidik (versi pelanggan eksternal). Sementara itu, kondisi yang dipandang paling tidak penting dan paling tidak diharapkan adanya atau kondisinya pada sebuah lembaga pendidikan adalah Kompetensi Kewirausahaan Kepala Madrasah/Sekolah (versi pelanggan internal) dan tempat parkir (versi pelanggan eksternal).

Analisis Sikap Pelanggan

Pada sub bab analisis sikap pelanggan dipaparkan tentang hasil penghitungan sikap pelanggan internal dan sikap pelanggan eksternal. Setelah dilakukan penghitungan, ditemukan Ao (sikap pelanggan intrnal dan pelanggan eksternal) sebesar 327 dan 291,8. Skor atau nilai ini tidak serta merta dapat diambil artinya, karena dalam kesempatan ini tidak dilakukan penelitian (survei) terhadap pendidikan yang lain (selain MI Nurul Athhar). Namun apabila skor atau nilai tersebut dikonsultasikan dengan rentangan nilai sikap pelanggan yang bergerak dari 20 (skor minimal) hingga 500 (skor maksimal), maka dapat diartikan bahwa kedua

skor atau nilai tersebut berada di atas rata-rata skor jawaban ideal (yaitu 250). Dengan demikian Ao (sikap pelanggan internal dan eksternal) berada pada posisi, dimana pelanggan memandang setuju dan penting terhadap apa yang diyakini dan yang dievaluasi.

KESIMPULAN

a. Hasil analisis komparasi antara internal *belief* dengan internal *evaluation*, menunjukkan hasil bahwa kondisi MINA adalah sebagai berikut:

- 1) Kondisi yang paling disetujui atau paling unggul menurut keyakinan pelanggan internal (5 pendidik) adalah kompetensi pedagogik pendidik (skor 4,8); sedangkan yang paling tidak disetujui (rendah) menurut keyakinan mereka adalah sarana prasarana perpustakaan (skor 3,6).
- 2) Kondisi yang paling penting (diharapkan) menurut penilaian atau harapan pelanggan internal (5 pendidik) adalah kompetensi manajerial kepala madrasah atau kepala sekolah (skor 4,6); sedangkan yang paling tidak disetujui atau paling rendah menurut penilaian atau harapan mereka adalah kompetensi kewirausahaan kepala madrasah atau kepala sekolah (skor 3,4).

b. Hasil analisis komparasi antara eksternal *belief* dengan *external evaluation*, menunjukkan bahwa kondisi MINA adalah sebagai berikut.:

- 1) Kondisi yang disetujui paling unggul menurut keyakinan pelanggan eksternal (25 wali peserta didik) adalah proses pembelajaran (skor 4,36); sedangkan yang paling tidak disetujui (rendah) menurut keyakinan mereka adalah input (skor 3,44).
- 2) Kondisi yang paling penting (diharapkan) menurut penilaian atau harapan pelanggan eksternal (25 wali peserta didik) adalah kompetensi profesional pendidik (skor 4,4); sedangkan yang

paling tidak disetujui atau paling rendah menurut penilaian atau harapan mereka adalah tempat parkir (skor 3,2).

c. Hasil analisis komparasi antara sub bab 4.2.1 (internal *belief*) dengan 4.2.2 (eksternal *belief*), menunjukkan kondisi MINA sebagai berikut:

1) Kondisi yang paling disetujui atau paling unggul menurut keyakinan pelanggan internal (5 pendidik) adalah kompetensi pedagogik pendidik (skor 4,8); sedangkan yang paling tidak disetujui (rendah) menurut keyakinan mereka adalah sarana prasarana perpustakaan (skor 3,6).

2) Kondisi MINA yang paling disetujui (unggul) menurut keyakinan pelanggan eksternal (25 wali peserta didik) adalah proses pembelajaran (skor 4,36); sedangkan yang paling tidak disetujui (rendah) menurut keyakinan mereka adalah input (skor 3,44).

d. Hasil analisis komparasi antara internal evaluation) dengan *external evaluation*, menunjukkan kondisi MINA sebagai berikut.:

1) Kondisi yang paling penting (diharapkan) menurut penilaian atau harapan pelanggan internal (5 pendidik) adalah kompetensi manajerial kepala madrasah atau kepala sekolah (skor 4,6); sedangkan yang paling tidak disetujui atau paling rendah menurut penilaian atau harapan mereka adalah kompetensi kewirausahaan kepala madrasah atau kepala sekolah (skor 3,4).

2) Kondisi yang paling penting (diharapkan) menurut penilaian atau harapan pelanggan eksternal (25 wali peserta didik) adalah kompetensi profesional pendidik (skor 4,4); sedangkan yang paling tidak disetujui atau paling rendah menurut penilaian atau harapan mereka adalah tempat parkir (skor 3,2).

e. Terdapat perbedaan keyakinan (aspek *belief*) dan harapan (aspek *evaluation*) dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal tentang kondisi MINA.

Mundir: *Peningkatan Mutu*

- 1) Kondisi yang paling bermutu adalah kompetensi pedagogik pendidik (versi pelanggan internal) dan proses pembelajaran (versi pelanggan eksternal). Sementara itu, kondisi yang paling tidak/kurang bermutu adalah kondisi perpustakaan (versi pelanggan internal) dan kondisi input atau peserta didik baru (versi pelanggan eksternal).
- 2) Kondisi yang dipandang paling penting (diharapkan) agar terwujud pada sebuah lembaga pendidikan adalah kompetensi manajerial Kepala Madrasah/Sekolah (versi pelanggan internal) dan kompetensi profesional pendidik (versi pelanggan eksternal). Sementara itu, kondisi yang dipandang paling tidak penting dan paling tidak diharapkan adanya atau kondisinya pada sebuah lembaga pendidikan adalah kompetensi kewirausahaan Kepala Madrasah/Sekolah (versi pelanggan internal) dan tempat parkir (versi pelanggan eksternal).

DAFTAR PUSTAKA

- Arnould, Eric., Price, Linda and Zinkhan, George. *Consumers*, 2nd ed. New York, NY: Mc Graw Hill, 2005.
- Budi, MS. & Ukudi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah," dalam *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, No. 216. Vol. 14. Tahun 2007. Hal 215-227. ISSN: 1412-3216
- David L. Loudon, Albert J. Della Bitta, *Consumer Behavior: Concepts And Applications*. McGraw-Hill, 1984.
- Engel, JF.; Blackwell, R.D. & Miniard, P., *Perilaku Konsumen*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II. Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1994.
- Feishbein, M., & Ajzen, I., *Belief, Attitude, Intention, and Behavior*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.
- Handayani, Hani, *Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Remaja Putri tentang Kebersihan Organ Genitalia Eksterna di Madrasah Tsanawiyah Pembangunan*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2011.
- Hapsari, Ria Fitriani, *Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Pendidikan Alfabank di Surakarta*. Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009.
- Jaedun, Amat, "Benchmarking Standar Mutu Pendidikan," *Makalah* disajikan pada Seminar Nasional Pemanfaatan Hasil Penelitian Penilaian untuk Peningkatan Mutu Pendidikan, Tanggal 26-27 Desember 2011. Bogor: Pusat Penilaian Pendidikan Badan Penelitian dan Pengembangan, Kemendikbud.
- JF Engel.; Blackwell, R.D. & Miniard, P. *Perilaku Konsumen*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I dan II, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1994.
- Kemendikbud, *Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 2015-2019*, Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2015.
- Krech, D & Crutchfield, R. S., *Theory and Problems in Social Psychology*. New York: McGraw-Hill, 1984.
- Loudon, David L. & Bitta, Albert J. Della, *Consumer Behavior: Concepts and Applications*. Singapore: McGraw-Hill, 1984.

Mundir: *Peningkatan Mutu*

Muksin, *Powerpoint Materi Kuliah Manajemen Mutu Terpadu*. Jember: Pascasarjana STAIN Jember, 2012.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan

Kemendikbud, *Pedoman Akreditasi: Akreditasi Bermutu untuk Pendidikan Bermutu*, Jakarta: Badan Akreditasi Nasional Sekolah atau madrasah Kompleks Kemdikbud, 2014.

Setiadi, N. J., *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media, 2003.

Solehan, “Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri Muara Enim,” dalam *Conciencia, Jurnal Pendidikan Islam* Vol. 14, No. 2, Tahun 2014. ISSN 1412-2545. (Palembang: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

Suharyat, Yayat, *Hubungan antara Sikap, Minat dan Perilaku Manusia. Artikel dalam REGION*, Volume I. No. 3. September 2009. Surakarta: Pusat Informasi dan Pembangunan Wilayah (PIPW) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sebelas Maret

Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Edisi 2. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.