



**BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PEMBELAJARAN DI SMP ISLAM TERPADU NURUL
FADHILAH
DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memproleh Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

Oleh:

ROHIMAH YANTI NASUTION

NIM. 0307161005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



**BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PEMBELAJARAN DI SMP ISLAM TERPADU NURUL
FADHILAH DELI SERDANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*

Oleh:

ROHIMAH YANTI NASUTION
NIM : 0307161005

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. Svafaruddin, M.Pd
NIP : 196207161990031004

Pembimbing II

Dr. M. Adlin Damanik, M.AP
NIP : 195512121985031002

Ketua Prodi MPI

Dr. Abdilah, M.Pd
NIP: 196808051997031002

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

2020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

*Jl. Willem Iskandar Pasar V Telp. (061) - 6615683 – 6622925, Fax. 6615683 Medan Estate 20371
www.tarbiyahainsu.com e_mail: tarbiyah_iainsu@yahoo.com*

SURAT PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah Deli Serdang” yang disusun oleh ROHIMAH YANTI NASUTION yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UINSU Medan pada tanggal:

27 Agustus 2020 M

08 Muharam 1442 H

Skripsi Telah diterima sebagai Persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara.

**Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN-SU Medan**

Ketua Prodi MPI

Sekretaris

Dr. Abdillah, M.Pd
NIP : 19680805 199703 1 002

Muhammad Rifa’i, M.Pd
NIP: 19700504 201411 1 002

Anggota Penguji

Drs. Makmur Syukri, M.Pd
NIP: 19680608 199403 1 009

Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd
NIP : 19620716 199003 1 004

Drs. H. Adlin Damanik, MAP
NIP: 19551212 1985503 1 002

Drs. M, Yasin, MA
NIP: 19560203 197903 1 001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN-SI Medan

Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd
NIP: 19601006 199403 1 002

Nomor : Istimewa

Medan, Agustus 2020

Hal : Skripsi

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan

UIN Sumatera Utara

Di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara :

Nama : Rohimah Yanti Nasution

Nim : 0307161005

Jurusan/Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah Deli Serdang.

Dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah skripsi pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Sumatera Utara

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

Pembimbing I


Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd
NIP : 196207161990031004

Pembimbing II


Dr. M. Adlin Damanik, M.AP
NIP : 195512121985031002



ABSTRAK

Nama : Rohimah Yanti Nasution
NIM : 0.30.71.61.005
Tempat/Tgl Lahir : Parbangunan, 29 Mei 1998
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Pembimbing I : Prof. Dr. Syafaruddi, M.Pd
Pembimbing II : Dr. Adlin Damanik, M.AP
Judul : Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah Deli Serdang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upacara yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam (1) meningkatkan kualitas layanan pembelajaran, (2) pelaksanaan disiplin siswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran, dan (3) pembiasaan nilai-nilai keIslaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik penelitian yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah kepala sekolah dan guru. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Penjaminan keabsahan data penelitian menggunakan kredibilitas, transfeabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas.

Hasil penelitian skripsi ini menjelaskan bahwa (1) budaya upacara yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu upacara bendera setiap hari senin, memperingati acara-acara besar dan memberikan penghargaan kepada siswa yang berprestasi, (2) kedisiplinan siswa dalam meningkatkan pelayanan pembelajaran dilihat dari menaati peraturan dan keikutsertaan siswa dalam kegiatan yang dilakukan sekolah, (3) Kebiasaan nilai keIslaman yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu berupa nilai kerjasama, nilai kedisiplinan, nilai keagamaan dan kebiasaan salam, senyum dan sapa, membaca Alquran sebelum pelajaran di mulai.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Pelayanan, Kualitas Pembelajaran

Pembimbing I

Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd

NIP:19620716199003100

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kita karunia yang begitu besar sehingga yang dengan karunianya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, dan tentunya tidak pernah terlepas dari nikmat Allah yang telah Allah SWT berikan sehingga tugas wajib dan perjuangan disemester akhir ini dapat terselesaikan dengan baik, yang dengan judul :

“BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBELAJARAN DI SMP ISLAM TERPADU NURUL FADHILAH DELI SERDANG”

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sebab penulis masih memiliki kekurangan dalam ilmu pengetahuan dan pengalaman, sehingga banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan serta arahan dari bapak-bapak dosen pembimbing penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing skripsi. Dalam kesempatan ini saya berterimakasih kepada Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd sebagai Dosen Pembimbing Skripsi I dan bapak Dr. M. Adlin Damanik, M.AP sebagai Dosen Pembimbing Skripsi II sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan kerendahan hati penulis menyampaikan bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki kekurangan dan kejanggalan baik yang menyangkut teknis maupun segi ilmiahnya. Oleh sebab itu penulis membuka diri untuk menerima kritikan yang bersifat membangun dari para pembaca dalam rangka perbaikan.

Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memunculkan terobosan baru didalam dunia pendidikan dan dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga dengan skripsi ini dapat menjadi kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya ilmu Manajemen Pendidikan Islam di lembaga pendidikan dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.*

Medan, 08 Agustus 2020



Rohimah Yanti Nasution

NIM.0.30.71.61.005

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, dalam hal ini saya ucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Teristimewa kepada **Ayah** tercinta **Nasiruddin** dan **Ibu** tercinta **Khoiriah** yang selama ini telah begitu banyak memberikan yang terbaik serta kasih sayang yang luar biasa hingga sampai saat ini. Juga dukungan, nasehat, do'a yang diberikan sehingga saya mampu untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. **Dr. Abdillah, M.Pd**, Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah banyak memberikan semangat serta motivasi kepada kami khususnya mahasiswa Jurusan MPI
4. **Prof. Dr. Syafaruddin M.Pd**, dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan, pembinaan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak memberikan bimbingan, pembinaan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. **Dr. H. M. Adlin Damanik M.AP** Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap **Dosen, staff**, dan **karyawan Jurusan** Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberi bekal pengetahuan dan keterampilan selama masa studi.
8. Kepala Madrasah SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah Medan Bapak **Jamal Kaddis, S.pd** Staf TU, Guru dan sekolah yang telah membantu memperlancar pelaksanaan penelitian.
9. Sahabat-sahabat tersayang Ika Muntazah, Fiana dan Siti Aminatun Suryani yang selalu berbagi suka dan duka dalam menjalin silaturahmi serta saling memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi
10. Keluarga besar MPI-3 Stambuk 2016 yang telah kita lalui bersama kegiatan belajar selama perkuliahan berlangsung, memberi rasa kekeluargaan, motivasi dan dukungan kepada peneliti

11. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat selesai.

Untuk itu dengan hati yang tulus, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan beripat ganda.

Medan, 08 Agustus 2020
Peneliti



Rohimah Yanti Nasution
NIM.0.30.71.61.005

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
BAB II	5
KAJIAN TEORI	5
A. Budaya Organisasi	5
1. Pengertian Budaya Organisasi.....	5
2. Fungsi Budaya Organisasi.....	8
3. Karakteristik Budaya Organisasi.....	10
4. Unsur-Unsur Pembentuk Budaya Organisasi.....	11
5. Indikator Budaya Organisasi.....	12
6. Cara Menciptakan dan Mempertahankan Budaya Organisasi.....	13
B. Mutu Layanan Pembelajaran	15
1. Konsep Mutu.....	15
2. Kualitas Layanan.....	18
3. Dimensi Kualitas Layanan.....	22
4. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	23
5. Kualitas Layanan Pembelajaran.....	24
C. Budaya Organisasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Pembelajaran	26
D. Penelitian Relevan	29
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN	33

A. Pendekatan dan Metode Penelitian	33
B. Subjek Penelitian	34
C. Prosedur Pengumpulan Data	34
D. Teknis Analisis Data	36
E. Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data	38
BAB IV	41
TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	41
A. Temuan Umum	41
B. Pembahasan Penelitian	61
BAB V	67
PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Keadaan Guru SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah	54
Tabel 4.2 Keadaan Siswa SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah.....	57
Tabel 4.3 Keadaan Sarana dan Prasarana	58

DAFTAR GAMBAR

Struktur organisasi SMP IT Nurul Fadhilah.....53

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian dari Fakultas	80
Surat Balasan dari Sekolah	81
Daftar Wawancara.....	82
Dokumentasi.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pendidikan formal, informal dan nonformal. Tujuan dari pendidikan dan sekolah sebagai organisasi pendidikan tidaklah terpisah. Pada umumnya tujuan sekolah adalah memberikan pengajaran, mengelola, dan mendidik siswa yang dilakukan oleh tenaga pendidik. Akan tetapi, sekolah tidak hanya berfokus pada hubungan pelajar dengan pengajar melainkan sekolah juga memiliki hubungan yang bersifat *mutual benefit* atau saling menguntungkan antara satu sama lain, yang melibatkan berbagai elemen masyarakat. Sehingga sekolah harus menempatkan elemen tersebut sebagai pelanggan pendidikan.¹

Kedudukan pelanggan pendidikan merupakan orientasi sistem pelayanan lembaga pendidikan terhadap penggunaan jasa pendidikan. Sistem pelayanan inilah yang menjadi acuan lembaga pendidikan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan secara langsung melalui aktivitas orang lain. Pelayanan ini timbul disebabkan oleh adanya interaksi antara dua orang atau lebih untuk memenuhi kebutuhan mendasar yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹

Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi atau lembaga yaitu ketika orang-orang di dalam lembaga tersebut mampu menjalin kerjasama yang baik, jujur, tanggung jawab serta mampu mengembangkan kinerja sumber daya menjadi lebih baik. Karena yang paling penting dalam suatu organisasi atau lembaga

¹Hamdanah, (2012), *Paradigma Administrasi Pendidikan publik sebagai Landasan Teori Administrasi Pendidikan*, Jurnal Falasifa, Vol 3, No. 1, Hal 164.

adalah sumber daya manusianya. Sumber daya manusia inilah yang mendorong untuk berkerjasama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kondo, menyatakan bahwa rasa tanggung jawab yang tinggi oleh karyawan sangatlah diperlukan untuk mencapai tujuan pekerjaan, dan hal itu bisa terwujud dengan memenuhi kondisi berikut, yaitu tujuan pekerjaan harus dinyatakan dengan jelas, dan karyawan harus diberikan kebebasan sebesar mungkin melalui cara dan metode yang mereka gunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Namun bukan berarti karyawan bebas melakukan sesuatu dengan kehendaknya, melainkan karyawan bebas untuk merencanakan dan menggunakan cara sebanyak-banyaknya untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan sehingga karyawan masih di dalam batas yang wajar.²

Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada pelanggan (siswa, stakeholder, masyarakat), untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara sistematis dan konsisten. Layanan pendidikan yang berkualitas menciptakan suasana pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, menyenangkan dan lulusan dapat memenuhi syarat hasil belajar siswa secara akademik dan non akademik. Kualitas layanan pendidikan ini dilihat dari kepuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, budaya organisasi sangat mempengaruhinya, hal ini dilatarbelakangi oleh adanya kecenderungan bahwa tinggi rendahnya kualitas layanan ditentukan oleh perilaku personil itu sendiri. Perilaku yang didasarkan pada nilai-nilai, falsafah, dan norma-norma penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Budaya organisasi

²Agustin Handayani, (2012), *Peranan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan*, Fakultas Psikologi Unissula Semarang, Prosesing Seminar Nasional, hal. 96.

pendidikan berkaitan dengan aktivitas-aktivitas dan aturan kerja yang berlaku di lembaga pendidikan. Budaya organisasi sekolah akan menentukan kinerja yang dihasilkan sumber daya manusia yang ada dalam sekolah tersebut.

Budaya organisasi ini berkaitan dengan kinerja yang dikembangkan, dikelola secara terarah dan terencana. Hal ini merupakan suatu langkah yang akan menjadi jalan keluar bagi peningkatan kinerja organisasi. Oleh karena itu budaya organisasi sekolah yang dikembangkan secara terarah mampu memberikan kontribusi yang sangat besar bagi pencapaian tujuan sekolah secara efektif dan efisien.³

SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah merupakan sekolah yang didirikan pada tahun 2015. Sekolah ini baru merintis sudah mendapatkan akreditasi “B”. Hal ini tidak terlepas dari peran kepala sekolah dalam meningkat kualitas layanan pendidikan di sekolah. Dalam meningkatkan kualitas SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah, kepala sekolah menerapkan beberapa kebiasaan di sekolah tersebut. Adapun kebiasaannya yaitu setiap hari sebelum memulai pelajaran dibiasakan dengan membaca Alquran, sholat berjamaah dan membaca Yasin setiap hari Jum’at. Apabila ada guru atau siswa yang tidak disiplin maka akan diberikan sanksi. Dalam mengatasi masalah-masalah baik masalah internal ataupun eksternal guru-guru selalu berdiskusi untuk memecahkan masalah yang ada.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan Judul:” **Budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan Pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah**”.

³Stephen P. Robbins, (2002), *Perilaku Organisasi* Cet.V, Jakarta: Erlangga, hal. 282.

B. Rumusan Masalah

Adapun masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upacara yang dilaksanakan SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran?
2. Bagaimana pelaksanaan disiplin siswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah?
3. Bagaimana pembiasaan nilai-nilai keIslaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendiskripsikan dan memahami:

1. Upacara yang dilaksanakan SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran
2. pelaksanaan disiplin siswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah
3. Pembiasaan nilai-nilai keIslaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah.

D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang budaya organisasi dan pelayanan pembelajaran.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan oleh SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah untuk meningkatkan mutu layanan pembelajaran

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya Organisasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, budaya diartikan sebagai kebudayaan, akal budi, pikiran manusia, dan yang mempunyai peradabaan.⁴ Dalam kehidupan sehari-hari, orang biasanya mengaitkan pengertian budaya dengan tradisi (*tradition*). Dalam hal ini tradisi diartikan sebagai ide-ide umum, sikap dan kebiasaan dari masyarakat yang nampak pada perilaku sehari-hari yang telah menjadi kebiasaan dari kelompok dalam masyarakat tertentu.⁵

Budaya organisasi ini mencakup nilai, kepercayaan, ritual, seremonial, mitos, legenda, bahasa, simbol dan ide lainnya yang digunakan sebagai penggerak menyusun strategi untuk mempengaruhi dan mengarahkan bawahan untuk melaksanakan tugas mereka. William Ouchi dalam K. Hoy dan G. Miskel mendefinisikan budaya organisasi sebagai “simbol, upacara, dan mitos yang mengkomunikasikan aneka nilai dan kepercayaan dasar organisasi yang bersangkutan kepada karyawannya.”⁶ Henry Mintzberg menyebut budaya sebagai ideologi organisasi, atau tradisi dan kepercayaan sebuah organisasi yang membedakannya dengan organisasi-organisasi lain dan menghembuskan ruh tertentu ke dalam kerangka strukturnya”.⁷

⁴ Kamisa, (1997), *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (dilengkapi ejaan yang disempurnakan dan kosa kata baru)*, Surabaya: Kartika, hal. 88

⁵ Hari Sulaksono, (2012), *Budaya Organisasi dan Kinerja*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, Hal. 3.

⁶Wayne K. Hoy dan Cecil G. Miskel, (2014), *Administrasi Pendidikan (teori, riset dan Praktik) edisi 9*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 270.

⁷Ibid

Budaya organisasi menurut David dalam Hadijaya adalah pola perilaku yang telah dikembangkan oleh suatu organisasi ketika ia belajar untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja dengan cukup baik untuk dianggap sah dan akan di ajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk dimengerti, dipikirkan, dan dirasakan.⁸

Menurut Jhon M. Ivancevich, dkk., budaya organisasi adalah apa yang dipersepsikan Karyawan dan cara persepsi itu menciptakan suatu pola keyakinan, nilai, dan ekspektasi.⁹ Brown, A dalam Sagala, Budaya Organisasi adalah konfigurasi unik dari norma, norma, nilai, keyakinan, cara bersikap, dan sebagainya yang menjadi karakter atau sikap seseorang baik secara individu maupun kelompok, sehingga sebagai persoalan dapat terselesaikan.¹⁰

Keith Davis dan John W. Newstrom dalam Mangkunegara mengemukakan bahwa “*organizationnal culture is the set of assumption, beliefs, values, and norms that is shared among its members*”.¹¹

Menurut Stepen P. Robbin budaya dilihat dari aspek perilaku dan organisasi dilihat dari aspek sekelompok individu bekerjasama untuk mencapai tujuan atau organisasi sebagai wadah atau tempat individu bekerjasama secara rasional dan sistematis untuk mencapai tujuan.¹² Hal ini sejalan dengan pendapat Zamroni bahwa budaya organisasi merupakan pola asumsi, sistem nilai-nilai keyakinan dan kebiasaan serta sebagai bentuk produk di organisasi yang akan

⁸Yusuf Hadijaya, (2013), *Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif*, Medan: Perdana Publishing, hal. 38.

⁹ John M. Ivancevich, dkk., (2006), *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, edisi 7 Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, hal. 44.

¹⁰ Syaiful Sagala, (2016), *Memahami Organisasi Pendidikan (Budaya dan Reinventing, Organisasi Pendidikan)*, Jakarta: Kencana, hal. 129.

¹¹Anwar Prabu Mangkunegara, (2005), *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Bandung: PT Refika Aditama, hal. 113.

¹²Stephen P. Robbins, *op cit*, hal. 282.

mendorong semua warga organisasi untuk bekerjasama yang didasarkan saling percaya-mempercayai, mengundang partisipasi seluruh warga mendorong munculnya gagasan baru dan memberikan kesempatan untuk terlaksananya pembaharuan di organisasi.¹³

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian budaya organisasi adalah keyakinan, norma, perilaku, nilai-nilai, kerjasama dan kepercayaan yang dimiliki setiap organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah Ash-Shaff ayat 4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُومٌ

Artinya: “sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh (q.s. Ash-Shaff:4)¹⁴

Suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Maka dalam suatu organisasi yang baik, proses juga dilakukan terarah dan teratur. Dalam menerima delegasi wewenang dan tanggung jawab hendaknya dilakukan dengan optimal dan sungguh-sungguh. Janganlah anggota organisasi melakukan tugas dan wewenangnya dengan asal-asalan.

Hadits menerangkan bahwa:

¹³Zamrozi, (2013), *Manajemen Pendidikan: Suatu Usaha Meningkatkan Mutu Sekolah*, Yogyakarta: Ombak, hal. 60.

¹⁴Kementrian Agama Republik Indonesia, (2005), *Al-quran dan Terjemahannya*. Bandung: J-Art, hal. 552.

أَنَّ عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَخْبَرَهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يُسْلَمُهُ وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةِ أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ فِي حَاجَتِهِ وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَاتٍ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ (متفق عليه)

Artinya: dari ibn Umar mengatakan: Rasulullah SAW bersabda “ Seorang muslim adalah satu saudara (lain) muslim, tidak menganiayanya dan tidak akan dibiarkan dianiya orang lain. Dan barang siapa yang menyampikan hajat saudaranya, maka Allah akan melapangkan kesukarannya di hari kiamat, dan barang siapa yang menutupi aurat seorang muslim maka Allah akan menutupinya di hari kiamat. (HR Bukhari, Muslim)

Hadist diatas menjelaskan tentang tolong menolong dan bekerjasama, dalam menghadapi suatu masalah dalam pekerjaan, setiap anggota organisasi harus bekerjasama dalam menghapai masalah tersebut. Penjelasan diatas jika dikaitkan dengan budaya organisasi bahwa budaya dalam organisasi harus didirikan budaya kerjasama yang baik sesama anggota organisasi supaya tujuan yang ingin dicapai tercapai secara efektif dan efisien.

2. Fungsi Budaya Organisasi

Budaya organisasi dibentuk oleh warga organisasi yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain. Sehingga budaya organisasi ini memberikan identitas dan menambahkan komitmen dalam organisasi. Ndraha dalam Ismail mengatakan budaya adalah gejala-gejala indivisual maka fungsi budaya kelompok atau budaya organisasi. Selanjutnya Ndraha dalam Nurdin merakum dari bebagai sumber serta defenisi lalu memetik beberapa fungsi budaya organisasi yaitu: ¹⁵

¹⁵Ismail Nurdin, (2012), *Budaya Organisasi (Konsep, Teori dan Implementas)*, Malang: UB Press,

- a. Sebagai identitas. Identitas dalam suatu organisasi muncul berdasarkan sejarah, kondisi geografis, keadaan sosial, dan perubahan nilai-nilai pada masyarakat. Identitas inilah yang menjadi pembeda diantara organisasi lainnya.
- b. Sebagai suatu pengikat. Budaya dalam suatu organisasi ada diakibatkan adanya kebersamaan. Kebersamaan dijadikan sebagai suatu pengikat dalam organisasi.
- c. Sebagai sumber. Budaya ini dijadikan sebagai sumber penghasilan bagi masyarakat organisasi, misalkan pemasaran produk budaya (kebudayaan).
- d. Sebagai kekuatan penggerak dan pengubah. Budaya dikatanakan sebagai penggerak dan pengubah karena budaya terbentuk akibat proses belajar mengajar.
- e. Sebagai kemampuan untuk membentuk nilai tambah;
- f. Sebagai pola perilaku. Karena budaya berisi peraturan tingkah laku dalam organisasi.
- g. Sebagai warisan. Budaya diajarkan dari generasi ke generasi berikutnya.
- h. Sebagai mekanisme adaptasi terhadap perubahan. Dilihat dari sudut ini, pembangunan seharusnya merupakan proses budaya;
- i. Sebagai proses yang mempersatukan.
- j. Sebagai produk proses mencapai tujuan bersama dan sejarah yang sama;
- k. Sebagai program mental sebuah masyarakat.

Selain itu Robbin dalam K. Hoy dan G. Miskel juga mengemukakan tentang fungsi budaya organisasi sebagai berikut: ¹⁶

¹⁶Wayne K. Hoy dan Cecil G. Miskel, *op cit*, hal. 277

- a. Budaya memiliki fungsi penentu-batas; budaya menciptakan perbedaan di antara sekian organisasi.
- b. Budaya memberikan rasa identitas kepada organisasi.
- c. Budaya memudahkan pengembangan komitmen pada kelompok.
- d. Budaya meningkatkan stabilitas di dalam sistem sosial.
- e. Budaya merupakan lem sosial yang mengikat organisasi kuat-kuat; budaya memberikan standar yang tepat bagi perilaku.

3. Karakteristik Budaya Organisasi

Robbins dalam Nuraila, menjelaskan bahwa budaya organisasi itu merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal yang sedemikian tersebut bisa membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya.¹⁷ Sistem nilai organisasi ditingkatkan oleh karakteristik organisasi, karakteristik inilah yang menjadi pembeda budaya organisasi yaitu:¹⁸

- a. Inisiatif individual

Tingkat tanggung jawab, kebebasan dan keindependenan yang dimiliki individu

- b. Toleransi terhadap tindakan beresiko

Sejauh mana para karyawan dianjurkan untuk bertindak agresif, inovatif dan mengambil resiko

- c. Arah

¹⁷Nuraila, (2012), *Perilaku Organisasi*, Cet. I, Jakarta: Lembaga Penerbitan Universitas khairun (LepKhair), hal. 139.

¹⁸Nasrul Syakur Chaniago, dkk., (2016), *Organisasi Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hal. 70.

Sejauh mana organisasi tersebut menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan mengenai kinerja

d. Integrasi

Tingkat sejauh mana unit-unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi

e. Dukungan dan manajemen

Tingkat sejauh mana karyawan mengidentifikasi dirinya secara keseluruhan dengan organisasinya daripada dengan kelompok kerja tertentu atau dengan bidang keahlian profesional lainnya

f. Sistem imbalan

Sistem imbalan ini dijadikan sebagai dorongan untuk karyawan agar dapat meningkatkan kinerjanya.

g. Pola-pola komunikasi

Pembatasan komunikasi dalam berkomunikasi untuk menghindari terjadinya konflik.

4. Unsur-Unsur Pembentuk Budaya Organisasi

Budaya merupakan struktur dan fungsi di tempat suatu organisasi beroperasi, berupa peraturan yang menekan, dan merupakan sikap orang-orang dalam berperilaku sehingga bisa diartikan sebagai produk perjanjian psikologis antara individu dengan organisasi. Dalam hal ini budaya tersebut harus dipelajari, dapat diterapkan dan dikembangkan secara terus menerus serta dapat diwariskan.

Unsur pembentuk budaya yaitu:

- a. Lingkungan usaha; lingkungan beroperasi akan menentukan hal yang harus dikerjakan oleh organisasi tersebut untuk mencapai keberhasilan.

- b. Nilai-nilai (*values*); merupakan konsep dasar dan keyakinan dari suatu organisasi
- c. Panutan/keteladanan; orang-orang yang menjadi panutan untuk teladan karyawan lainnya karena keberhasilannya
- d. Upacara-upacara (*riset and ritual*); acara-acara rutin yang diselenggarakan oleh organisasi dalam rangka memberikan penghargaan kepada karyawannya
- e. *Network*; jaringan komunikasi informal di dalam perusahaan yang dapat menjadi sarana penyebaran nilai-nilai dalam budaya organisasi.¹⁹

5. Indikator Budaya Organisasi

Indikator-indikator yang digunakan untuk membedakan budaya organisasi menurut Hari Sulaksono ada enam karakteristik yang secara bersama-sama memegang hakikat budaya organisasi yaitu:²⁰

- a. Inovatif memperhitungkan resiko, setiap karyawan memperkirakan segala permasalahan yang meliki resiko tinggi secara keseluruhan
- b. Memberikan perhatian pada setiap masalah, hal ini memperlihatkan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya.
- c. Berorientasi pada hasil yang akan dicapai, hal ini dilaksanakan melalui supervisi.
- d. Berorientasi kepada semua kepentingan karyawan. Keberhasilan atau kinerja organisasi salah satunya ditentukan oleh tim kerja (*team work*),

¹⁹Saefullah, (2014), *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, Cet. II, hal. 99.

²⁰ Hari Sulaksono, (2012), *Budaya Organisasi dan Kinerja*, (Yogyakarta, CV BUDI UTAMA, Hal. 14-15.

dimana kerja sama tim dapat dibentuk apabila manajer dapat melakukan supervisi dengan baik terhadap bawahannya.

- e. Agresif dalam bekerja. Produktivitas tinggi dapat dihasilkan apabila performa karyawan dapat memenuhi standar yang dibutuhkan untuk melakukan tugasnya. Performa yang baik dimaksudkan antara lain kualifikasi keahlian (*ability and skill*) yang dapat memenuhi persyaratan produktivitas serta harus diikuti dengan disiplin dan kerajinan yang tinggi.
- f. Mempertahankan dan menjaga stabilitas kerja, karyawan harus mampu menjaga kondisi kesehatannya agar tetap prima, kondisi seperti ini hanya dapat dipenuhi apabila secara teratur mengonsumsi makanan bergizi berdasarkan nasehat ahli gizi.

6. Cara Menciptakan dan Mempertahankan Budaya Organisasi

Cara menciptakan dan mempertahankan budaya organisasi. Filsafat pendiri organisasi merupakan sumber utama sebuah budaya organisasi. Artinya para pendiri organisasi secara tradisional mempunyai dampak yang penting dalam pembentukan awal organisasi. Mereka memiliki visi dan misi mengenai bagaimana bentuk organisasi tersebut seharusnya.

Adapun tahapan-tahapannya sebagai berikut:

- a. Seseorang mempunyai gagasan untuk mendirikan organisasi.
- b. Ia menggali dan mengarahkan sumber-sumber baik orang yang sepaham dan setuju dengan SDM, biaya dan teknologi.

- c. Mereka meletakkan dasar organisasi berupa susunan organisasi dan tata kerja.

Sekali budaya itu ada, akan terdapat kekuatan-kekuatan dalam organisasi yang bertindak untuk mempertahankannya dengan cara memberikan sejumlah pengalaman yang sama kepada para pegawai. Ketiga kekuatan yang mempertahankan budaya organisasi ialah sebagai berikut:

1. Seleksi untuk melakukan kriteria yang dianggap paling tepat untuk menjadi anggota organisasi. Ini merupakan untuk mempertahankan budaya organisasi. Tujuan utama dari seleksi adalah menentukan dan memperkerjakan individu yang memiliki pengetahuan, kepandaian dan kemampuan untuk berprestasi dalam pekerjaan di dalam organisasi.

Dalam proses seleksi ini, ketiga terdapat banyak calon yang memenuhi kriteria, maka pengambil keputusan akan menentukan siapakah yang nantinya yang akan dipekerjakan berdasarkan pertimbangan tentang sejauh mana calon-calon tersebut akan cocok dengan organisasinya. Selain itu proses seleksi ini juga memberi informasi kepada para pelamar mengenai organisasi itu, dan jika mereka merasakan adanya konflik antara nilai mereka dengan nilai organisasi tersebut maka mereka dapat mengundurkan diri dari pencalonannya. Sehingga, proses seleksi tersebut menyaring individu yang mungkin menyerang atau mengacukan nilai-nilai intinya.

2. Manajemen puncak, menunjukkan pada perilaku dan tindakan dari manajemen puncak akan berpengaruh terhadap budaya organisasi. Para pegawai memperhatikan perilaku manajemen dimana kejadian-kejadian

yang diamati oleh para pegawai dalam kurun waktu tertentu dapat menetapkan norma-normaa yang kemudian meresap kebawah melalui organisasi. Adanya sosok *leadership* sebagai panutan dalam bertindak merupakan cara untuk mempertahankan budaya organisasi yang telah ada.

3. Proses sosialisasi merupakan langkah yang tepat untuk mempertahankan budaya organisasi, terutama sosialisasi ditujukan bagi anggota baru untuk menyesuaikan diri dengan budayanya. Seluruh anggota organisasi seharusnya mengetahui dan memahami mengenai terbentuknya budaya organisasi, pentingnya bagi kemajuan organisasi, termasuk bagi pengembangan dirinya. Sebuah organisasi akan selalu mensosialisasi setiap pegawai selama karirnya. Namun, sosialisasi yang paling eksplisit ialah ketika organisasi mencoba membentuk orang luar/orang baru membentuk menjadi seorang pegawai “yang berkedudukan baik”. Dalam proses tersebut, mereka diberitahu mengenai bagaimana hal tersebut dilakukan disini. ²¹

B. Mutu Layanan Pembelajaran

1. Konsep Mutu

Secara klasik, pengertian mutu (*quality*) menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat “baik”-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga kriteria tertentu. Salis dalam Abdullah Sani menyebut bahwa mutu memiliki sifat mutlak (*absolute*) dan bersifat relatif, kedua sifat inilah

²¹ Hari Sulaksono, *op cit*, Hal. 44-47.

yang menentukan derajat baiknya suatu barang dan jasa.²² Juran dalam Suryadi mengatakan bahwa mutu adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya.²³

Dalam konteks pendidikan pengertian mutu mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu terlibat berbagai input, seperti bahan ajar (kognitif, afektif, psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai dengan kemampuan dosen), sarana prasarana, dan sumber lainnya, serta penciptaan suasana yang kondusif.²⁴ Mutu ini dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berupa kurikulum, sumber daya ketenagaan, sarana dan fasilitas pembiayaan dan pendidikan. Kemudian faktor eksternal meliputi partisipasi politik yang rendah, ekonomi yang tidak berpihak pada pendidikan, sosial budaya serta rendahnya pemanfaatan sains dan teknologi.²⁵ Jadi untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam sekolah menitikberatkan kepada kekuatan sekolah, dimana seluruh komponen sekolah harus bekerjasama dalam menciptakan sekolah yang bermutu.

Adapun hakikat mutu dalam pendidikan menurut Suryadi yaitu:²⁶

- a. Menciptakan konsistensi tujuan. Menciptakan konsistensi tujuan untuk memperbaiki layanan dan siswa, dimaksudkan untuk menjadikan sekolah sebagai sekolah yang kompetitif dan berkelas dunia.

²² Ridwan Abdullah Sani, dkk., (2015), *Penjaminan Mutu Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, Cet. I, hal. 3.

²³Suryadi, (2018), *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah (Konsep dan Aplikasi)*, Bandung: PT Sarana Pancakarya Nusa, hal. 23.

²⁴Inom Nasution, (2015), *Peningkatan Kontribusi Manajemen Pendidikan (Peningkatan Manajemen Mutu Pembelajaran)*, Medan: Perdana Publishing, hal. 223.

²⁵Syafaruddin, (2002), *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan, Konsep, Strategi dan Aplikasi*, Jakarta:Grasindo, hal. 14.

²⁶Jerome S. Arcaro, (2005), *Pendidikan Berbasis Mutu (Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 85-89.

- b. Mengadopsi Filosofi Mutu Total. Yaitu mempelajari keterampilan baru yang mendukung revolusi mutu.
- c. Mengurangi Kebutuhan Pengujian. Memberikan pelayanan pendidikan yang menghasilkan kinerja siswa yang bermutu.
- d. Menilai bisnis sekolah dengan cara baru. Nilailah bisnis sekolah dengan meminimalkan biaya total pendidikan. Bisnis sekolah ini dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan orang tua siswa.
- e. Memperbaiki mutu dan produktivitas serta mengurangi biaya.
- f. Belajar sepanjang hayat. Mutu ini berawal dari latihan, dan pelatihan memberikan perangkat yang dibutuhkan untuk memperbaiki proses kerja.
- g. Kepemimpinan dalam pendidikan. Merupakan tanggung jawab manajemen untuk memberikan arahan.
- h. Mengeliminasi rasa takut. Lenyapkanlah bekerja karena dorongan rasa takut dari wilayah, sekolah atau jurusan, maka setiap orang akan bekerja secara efektif untuk perbaikan sekolah.
- i. Mengeliminasi hambatan keberhasilan. Menghilangkan rintangan diantara bagian. Orang dibagian pengajaran, pendidikan luar biasa, akunting, kantin, administrasi, pengembangan kurikulum, riset dan kelompok-kelompok lain harus bekerja sebagai sebuah tim.
- j. Menciptakan budaya mutu. Ciptakanlah budaya mutu. Jangan biarkan gerakan menjadi bergantung pada seseorang atau sekelompok orang.
- k. Perbaiki proses. Tidak ada proses yang pernah sempurna; karena itu, carilah cara terbaik, proses terbaik, terapkan tanpa pandang bulu.

Menemukan solusi harus didahulukan, dan bukan mencari-cari kesalahan.

Hargailah orang atau kelompok yang mendorong terjadinya perbaikan.

- l. Membantu siswa berhasil. Hilangkanlah rintangan yang merampok hak siswa, guru atau administrator untuk memiliki rasa bangga pada hasil karyanya. Orang mesti berkeinginan untuk terlibat dan pekerjaannya diselesaikan dengan baik. Tanggung jawab semua administrator pendidikan mesti diubah dari kuantitas menjadi kualitas.
- m. Komitmen. Manajemen memiliki komitmen budaya mutu dan membuat inovasi-inovasi baru dalam sistem pendidikan.
- n. Tanggung jawab. Biarkanlah setiap orang disekolah untuk bekerja menyelesaikan transformasi mutu. Transformasi mutu merupakan tugas setiap orang.

2. Kualitas Layanan

Pelayanan menurut *American Marketing Association* dalam Haryansyah adalah keiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud secara tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya tidak dikaitkan dengan satu produk fisik.²⁷

Menurut Kotler dalam Mardikawati definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

²⁷Haryansyah, (2018), *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, hal. 13.

Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.²⁸

Menurut R.A Supriyono dalam Malayu pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁹

Kualitas pelayanan (*service* dapat *quality*) diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Adapun ayat Al-quran mengenai pelayanan yaitu, Q.s Al-Maidah ayat 2

²⁸Woro Mardikawati dan Naili Farida, (2013), “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2, No. 1, hal. 68.

²⁹Malayu Hasibuan, (2005), *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT Bumi Aksara, Cet. Ke 4, hal. 152.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ
 الْحَرَامِ يَتَّبِعُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ
 صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا مُتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
 وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-Nya, dan binatang-binatang qalaa'id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridhoan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibada haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sesekali kebencianmu kepada sesuatu kaum karena mereka menghalangi kamu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya,

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan taqwa” dan Allah melarang amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dan dalam hadits Rasulullah Saw menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan juga yang perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar aurat

(kejelekan) orang lain, karena konsekuensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluk-Nya. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Abu Hurairah RA

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنْ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُثِقَنَهُ

Artinya: “dari Aisyah rodhiallahu anhu, sesungguhnya Rasulullah Saw bersabda: “Allah ‘azzah wa jalla menyukai jika salah seorang diantara kalian melakukan sesuatu amal secara itqan.”

Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.³⁰

³⁰C. Gronroos, *Service Management and Marketing*, (1992), Lexington Book Masschusetts: Toronto, hal. 52.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah kegiatan membantu atau melayani pelanggan dalam sebuah organisasi dengan sebaik mungkin, bermula dari memenuhi kebutuhan pelanggan agar sesuai dengan harapan sehingga menjadikan pelanggan puas akan layanan yang diberikan oleh lembaga dan berakhir pada loyalitas pelanggan.

3. Dimensi Kualitas Layanan

Leonard Berry.A. Parasuraman dan Valeria Zeithmal dalam Kholik menemukan bahwa ada lima dimensi kualitas layanan atau jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan di sekolah sebagai berikut:

- a. Keterpercayaan (*Reability*) yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*) yaitu jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan respek peserta didik. Jaminan memiliki sifat tidak percaya, bebas dari keraguan.
- d. Penampilan (*tangible*) artinya, pelayanan terhadap keadaan fisik sekolah yang meliputi sarana dan prasarana sekolah.
- e. Perhatian (*empathy*) artinya, Aspek-aspek dalam perhatian, (melayani pelanggan dengan ramah, memahami aspirasi mereka, berkomunikasi dengan baik).³¹

³¹Abdul Kholik, dkk., (2017), *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Bogor: UNIDA Press, hal. 147.

4. Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis maka tentu saja kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:³²

- a. Pelayanan yang istimewa (nilai pelayanan yang benar-benar dialami melebihi harapan konsumen) atau sangat memuaskan merupakan suatu basis untuk penetapan harga premium. Perusahaan yang memberikan kepuasan tinggi bagi pelanggannya dapat menetapkan suatu harga yang signifikan.
- b. Pelayanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga. Misalnya pelayanan dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta oleh pelanggan yaitu tarif yang lebih mahal dibebankan terhadap pelayanan yang membutuhkan penyelesaian yang paling cepat.
- c. Menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal tidak hanya potensial untuk penjualan produk yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk baru dari perusahaan.
- d. Pelanggan yang terpuaskan merupakan sumber informasi positif dari perusahaan dan produk-produk bagi pihak luar bahkan mereka dapat menjadi pembela bagi perusahaan khususnya dalam menangkal isu-isu negatif.

³²Bilson Simamora, (2003), *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal. 180.

- e. Pelanggan merupakan sumber informasi bagi perusahaan dalam hal intelijen pemasaran dan pengembangan pelayanan atau produk perusahaan pada umumnya.
- f. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperoleh pelanggan baru, untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wanprestasi, dan sebagainya. Jadi mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang sangat penting.
- g. Kualitas pelayanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya. Karyawan dapat menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan demikian ia dapat memajukan keadaan finansial dan ekspresi dirinya. Bagi usaha pelayanan, kepuasan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan memegang peranan penting dalam memelihara citra kualitas yang dibangun.

5. Kualitas Layanan Pembelajaran

Istilah pembelajaran merupakan perkembangan dari istilah pengajaran, dan istilah belajar-mengajar yang dapat kita perdebatkan, atau kita abaikan saja yang penting makna ketiganya. Pembelajaran adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seorang guru atau pendidik untuk membelajarkan siswa yang belajar. Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sidiknas pasal 1 pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan

belajar.³³ Pembelajaran merupakan proses yang sangat vital dalam mencerdaskan kehidupan manusia. Tanpa adanya pembelajaran, guru tidak dapat mengarahkan para siswa menemukan pengetahuan, mengembangkan sikap positif, dan melatih potensi motoriknya. Dengan kata lain, pembelajaran pada hakikatnya merupakan komunikasi antara peserta didik dalam rangka perubahan sikap.³⁴

Mutu pembelajaran merupakan refleksi dari kemampuan profesional guru dalam melaksanakan tugas mengajarnya. Mutu pembelajaran merupakan salah satu aspek penilaian dari suatu sekolah. Jadi kualitas pembelajaran dapat diartikan dengan kualitas ataupun keunggulan proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru, ditandai dengan kualitas atau lulusan atau *output* institusi pendidikan atau sekolah.³⁵

Orientasi mutu pembelajaran adalah peningkatan mutu layanan, produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja, serta peningkatan mutu proses pendidikan sehingga mendapatkan lulusan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan *stakeholders*. Upaya pelayanan dalam proses belajar mengajar yang bermutu diperlukannya fasilitas sekolah yang sesuai dengan standar pelayanan minimal dan pada pelaksanaannya diperlukan adanya pengelolaan yang baik.³⁶ Pelayanan yang berkaitan dengan proses belajar mengajar yang harus diperhatikan oleh manajer adalah mengecek layanan sarana dan prasarana pembelajaran. Baru kemudian menata unsur internal yang terlibat

³³Himpunan perundang-undangan RI tentang (SIDIKNAS) UU RI No. 20 tahun 2003 beserta penjelasannya, (2008), Bandung: Nuansa Aulia, Cet. 1.

³⁴Tim Pengembangan MKDP, (2017), *Kurikulum dan Pembelajaran*, Depok: Rajawali Press, cet. 6, hal. 129.

³⁵Nur Zazin, (2011), *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Ar-Ruzz, hal. 45.

³⁶ Syafaruddin, (2016), *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo, hal 83

dalam proses belajar mengajar. Adapun layanan yang diberikan di manajer pendidikan kepada guru salah satunya adalah supervisi pendidikan. Pelaksanaan supervisi ini dalam rangka peningkatan mutu pendidikan. Layanan kepada siswa dalam meningkatkan pembelajaran adalah dengan pemberian penghargaan kepada siswa berprestasi, penyertaan siswa dalam berbagai ajang lomba, dan lain-lain.³⁷

C. Budaya Organisasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Pembelajaran

Pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dan merupakan suatu proses.

Dalam kegiatan pelayanan pembelajaran terjadi interaksi antara pengguna dan pegawai. Pelanggan pendidikan adalah peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Setiap pelanggan memiliki kepuasan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan. Baik tidaknya pelayanan pada suatu lembaga pendidikan akan terlihat pada proses layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan menimbulkan rasa kenyamanan dan kepercayaan pada lembaga tersebut. Jenis pelayanan yang harus diberikan tenaga pendidik sekolah kepada pihak yang membutuhkan, menurut Joko Prayogo yaitu kebersihan, kesehatan, keamanan, ketertiban, keindahan, kekeluargaan, dan kerindangan.³⁸

Kualitas pelayanan pembelajaran dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi ini merupakan nilai-nilai yang dianut di dalam organisasi.

³⁷Abdul Kholik, dkk., (2017), *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Bogor: UNIDA Press, hal. 148.

³⁸Rufqotuzzakhiroh, (2013), *Pengaruh Kinerja Tenga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Admnistrasi No Akademik*, Didaktika, Vol. 19 No. 2, hal. 65.

Peran budaya terhadap pelayanan sangat penting, karena budaya pelayan terkait dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas diantaranya disiplin dalam pelaksanaan tugas, berdedikasi dan semangat, bertindak adil dan tidak diskriminatif, teliti dan cermat, bersikap tegas dan tidak memberikan pelayan yang berbelit-belit, transparan dalam melaksanakan tugas dan mampu mengambil langkah yang kreatif dan inovatif serta tidak melakukan tindakan kolusi, korupsi dan nepotisme.³⁹

Untuk membangun budaya pelayanan pada hakekatnya adalah membangun pola pikir baru (*mindset*) yang sesuai dengan tata nilai budaya pelayanan, meningkatkan kualitas kerjasama, membangun sikap dan perilaku sesuai tata budaya kerja dan budaya organisasi.

Adapun item-item yang tertera dalam komponen budaya sekolah dalam meningkatkan kinerja dan pembelajaran adalah sebagai berikut:⁴⁰

1. Sekolah/madrasah melaksanakan program kebersihan ruang kelas dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan
2. Sekolah/madrasah melaksanakan program kebersihan lingkungan sekolah dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan
3. Sekolah/madrasah melaksanakan program keamanan dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan
4. Sekolah/madrasah memiliki pagar sekolah/madrasah
5. Sekolah/madrasah melaksanakan program keindahan lingkungan dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan

³⁹ Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, (2009), *Standar pelayanan publik*, Jakarta: LAN, hal. 38.

⁴⁰ Amiruddin Siahian dan Wahyuli Lius, (2010), *Paradigma Baru Administrasi Pendidikan (Peningkatan Kualitas Manajemen SDM Satuan Pendidikan)*, Bandung: Perdana Mulya Sarana, hal. 55.

6. Sekolah/madrasah memiliki taman sekolah
7. Sekolah/madrasah melaksanakan program ketertiban
8. Sekolah/madrasah membiasakan kedisiplinan berpakaian
9. Sekolah/madrasah menyelenggarakan kegiatan untuk meningkatkan pembiasaan belajar bagi warga sekolah/madrasah, seperti diskusi, tukar informasi dan sejenisnya
10. Sekolah/madrasah menyelenggarakan kegiatan kelompok belajar bagi siswa, seperti kelompok belajar bahasa Inggris, kelompok ilmiah remaja, dan sejenisnya
11. Sekolah/madrasah menerapkan budaya yang menjadi ciri khas sekolah/madrasah
12. Sekolah/madrasah memberikan kesempatan kepada warga sekolah untuk beribadah sesuai dengan yang dianutnya
13. Sekolah/madrasah membangun hubungan yang harmonis sesama warga sekolah/madrasah
14. Sekolah/madrasah membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat sekitar lingkungan sekolah/madrasah
15. Sekolah/madrasah memiliki program dalam rangka menjalin hubungan dengan alumni.

Apabila budaya tersebut terus diterapkan dalam organisasi maka budaya organisasi semakin kuat. Dengan semakin kuat budaya di dalam organisasi, nilai-nilai budaya tidak akan pernah berubah banyak, meskipun terjadi pergantian pimpinan dari yang lama kepada yang baru, karena nilai-nilai dalam budaya itu berurat berakar di dalam organisasi. Menurut Edy Sutrisno, Ada tiga alasan

mengapa budaya organisasi kuat itu menimbulkan keberhasilan organisasi. Pertama, dalam waktu organisasi yang budayanya kuat para karyawan secara keseluruhan sadar terhadap pencapaian tujuan organisasi yang harus dilakukan dengan pekerjaannya masing-masing, meskipun dalam bentuk spesialisasi pun. Kedua, dalam suatu perusahaan yang budayanya kuat para karyawan merasa senang bekerja di organisasi itu dan membuat mereka setia dengan organisasi. Para karyawan merasa bahwa bekerja di organisasi yang budayanya kuat itu, secara intrinsik adalah, *rewarding*. Para karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan, dan kontribusi mereka dalam pengambilan keputusan mereka diakui. Ketiga, dalam suatu organisasi yang adanya kuat terhadap struktur dan kontrol longgar tanpa terlibat pada birokrasi formal yang dapat merusak motivasi dan inovasi.⁴¹

Dengan adanya budaya di dalam lembaga pendidikan memungkinkan sekolah semakin efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena budaya organisasi akan menimbulkan budaya kerja yang merupakan pandangan hidup yang di dalamnya memiliki nilai, kebiasaan, kekuatan, dan pendorong di dalam kehidupan kelompok masyarakat atau organisasi, yang mencerminkan pada sikap dan perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat, dan tindakan dalam pekerjaan dan profesionalisme dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran dari segala aspek.

D. Penelitian Relevan

Isnaeni Wuryantina, Jurnal ini membahas tentang budaya organisasi sekolah dan motivasi berprestasi dengan kinerja guru pada Sekolah Dasar Negeri

⁴¹Edy Sutrisno, (2010), *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal. 157-159.

Gugus Ardiarsa Karawang Barat, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi kolerasi antara sekolah, budaya organisasi, dan motivasi berprestasi dengan kinerja Adiarsa gugus guru sekolah dasar di Kecamatan dari Karawang Barat.⁴²

Siti Aminah dan Ari Dwi Widodo, Jurnal ini membahas tentang membangun budaya mutu di Madrasah Unggul (Studi Kasus di MAN 1 Jember dan MA Unggulan Nurul Islam Jember), menemukan dalam penelitian ini bahwa implementasi budaya mutu di MAN 1 Jember dan MA Unggulan Nuris, terdiri dari beberapa bentuk indikator yaitu 1) tipe kepemimpinan, pemberdayaan yang dimiliki kepala madrasah dalam mengelola sumber daya lembaga, 2) desain pemberdayaan yang bersifat partisipatif, 3) melakukan evaluasi dan perbaikan secara terus menerus. Dampak budaya mutu yang ada di MAN 1 Jember dan MA Unggulan Nuris, terdiri dari beberapa bentuk indikator yaitu: 1) efektivitas, inovasi, loyalitas dan produktivitas warga lembaga selalu dikembangkan, diberi ruang dan dipublikasikan, 2) penanaman komitmen bersama untuk selalu berinovasi dan adanya apresiasi positif pada setiap prestasi, 3) kepemimpinan humanis yang melekat pada diri kepala madrasah, 4) pengambilan keputusan top-down dan partisipatif serta transaksional, 5) terbangunnya komunikasi, kerjasama dan inovasi demi kemajuan bersama, dan 6) memiliki wawasan

⁴² Isnaeni Wuryantina, (2015) *Budaya Organisasi dan Motivasi Berprestasi dengan Kinerja Guru Pada Sekolah Dasar Negeri Gugus Adiarsa Karawang*, Jurnal Pendidikan Dasar, Vol. 6 edisi 2.

keunggulan untuk selalu berprestasi dalam segala bidang baik kepala, guru, karyawan dan siswa.⁴³

Jurman, membahas tentang budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja guru pada SMA Negeri 1 Simeulue Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola pembinaan disiplin, asumsi pentingnya budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja dan memotivasi guru serta faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja guru pada SMA Negeri 1 Simeulue Timur Kabupaten Simeulue. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu (1) pendekatan pembinaan disiplin guru dilakukan dengan cara bertahap atau berkala, mulai dari menentukan *job description*, melakukan pendekatan persuasif, mengawasi proses pembelajaran dan membimbing tugas guru, serta memberi sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran. (2) Sistem pemberian motivasi guru dalam meningkatkan kinerjanya dilakukan dengan memberikan insentif yang sifatnya tidak mengikat, pelayanan yang baik, promosi jabatan, kesempatan mengikuti pelatihan, memberikan pelayanan terhadap keselamatan kerja, dan kenyamanan terhadap tugas guru. (3) Faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja guru adalah kurangnya sosialisasi peraturan sekolah, kurangnya koordinasi, tidak efektifnya komunikasi antarpersonil, dan kurangnya keterlibatan komite sekolah dalam pengambilan keputusan/kebijakan sekolah.⁴⁴

Terlihat dari beberapa jurnal ataupun karya ilmiah yang telah penulis paparkan sebelumnya memiliki keterkaitan dengan judul yang penulis angkat

⁴³Siti Aminah dan Ari Dwi Widodo, (2019), *Membangun Budaya Mutu di Madrasah Unggul (Studi Kasus di MAN 1 Jember dan MA Unggulan Nurul Islam Jember*, Evaluasi, Vol. 3, Nomor 1.

⁴⁴ Jurman, (2014), *Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Simelue Timur*, Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA, Vol. XIV No. 2.

yakni adanya dampak yang sama dalam meningkatkan kualitas suatu kinerja baik individu, kelompok, dan integritas organisasi, yang secara eksistensi konsep budaya organisasi mampu memberikan refleksi yang jelas tentang efek positif yang ditimbulkan oleh konsep budaya organisasi. Namun dilihat dari fokus yang ingin penulis amati sebagai dampak pengimplementasian budaya organisasi adalah dari segi pelayanan yang secara otomatis memberikan penegasan dari segi metode penelitian yang memunculkan perbedaan dari seluruh metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang terdapat pada pemilik jurnal atau karya ilmiahnya masing-masing.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan pendekatan dan jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengungkapkan perilaku kepala sekolah, wakil kepala sekolah, para guru, pegawai dan siswa dalam melaksanakan budaya organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah di Bandar Setia Deli Serdang.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data secara berulang-ulang ke lokasi penelitian. Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian adalah membuat catatan data dan informasi yang di dengar dan dilihat, setelah itu data tersebut dianalisis. Data dan informasi yang telah disimpulkan, dikelompokkan dan dianalisis kemudian dikemukakan makna budaya sekolah terkait dengan pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong, Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah penelitian yang menunjukkan fenomena-fenomena yang ada, baik secara alamiah atau rekayasa manusia.⁴⁵

Berdasarkan pengertian tersebut dapat kita ketahui bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif, yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata bukan angka. Tujuan dari penelitian ini untuk membentuk

⁴⁵Lexy J. Moleong, (2016), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, cet. XXXV, hal. 4.

pemahaman secara rasional. Aktivitas internal yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya adalah mengamati orang di area sekolah, bersosialisasi dengan mereka, dan beradaptasi dengan lingkungan sekolah. Dalam hal ini penelitian mengumpulkan berbagai data dan informasi melalui observasi terhadap fenomena serta makna yang melatberalaknginya. Data observasi dan wawancara akan dipaparkan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan, alasan-alasan yang menjadi dasar melakukan sesuatu kemudian diinterpretasi berdasarkan maksud dan alasan pelakunya.

B. Subjek Penelitian

Subjek merupakan informan yang diperlukan untuk memperoleh informasi dalam mengungkapkan kasus-kasus yang diperhatikan. Penetapan subjek berdasarkan pada pertimbangan bahwa subjek benar-benar terkait dengan pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah.

Peneliti menetapkan informan atau subjek dengan pertimbangan tertentu yaitu informan terkait dengan budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah. Adapun yang menjadi subjek peneitian ini adalah Kepala Sekolah SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah, guru beserta staff.

C. Prosedur Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Menurut Arikunto, metode penelitian adalah cara-cara peneliti untuk mengumpulkan data. Metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data-data penelitian yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, dan objek-objek yang dilihat di lapangan. Teknik observasi dilakukan dengan cara mengamati objek secara langsung. Pengamatan dilakukan pada suatu keadaan, kondisi, situasi, proses atau tingkah laku seseorang dengan membuat catatan secara selektif terhadap latar belakang dengan kegiatan guru yang berkenaan dengan kebutuhan implementasi budaya organisasi.

Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu mengamati dan menelaah kegiatan-kegiatan yang berkenaan dengan budaya yang dilaksanakan dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah. Peneliti membuat catatan tentang apa yang dilihat dan didengar secara langsung baik dari kepala sekolah maupun guru. Kegiatan ini bertujuan untuk merekam secara langsung aktivitas informan yang berkaitan dengan penelitian dengan membandingkan hasil wawancara.

2. Interview/wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data penelitian melalui tanya jawab yang dikerjakan secara sistematis. Interview dipakai memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti adalah dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada kepala sekolah dan guru SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yang berkaitan dengan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan secara terbuka. Sehingga data yang diperoleh dari informan melalui wawancara lebih aktual dan relevan dengan fenomena yang terjadi pada kegiatan pendidikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data penelitian yang berbentuk foto, catatan, transkrip, buku, dokumen, peraturan, agenda, dan lain sebagainya. Data dokumen berkenaan dengan penelitian ini adalah sejarah singkat SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah, data guru, siswa, sarana dan prasarana.⁴⁶

D. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah pengelompokan data dengan cara mengurutkan data kedalam sebuah kategori, sehingga dapat menentukan tema dan hipotesa dari penelitian. Data yang telah diorganisasikan kedalam suatu pola dan membuat kategorinya, maka data diolah dengan menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Salim dan Syahrums yaitu:⁴⁷

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemfokusan, pengabstrakan dan perubahan data kasar yang muncul pada catatan-catatan lapangan. Reduksi data terus berlangsung selama penelitian.

Peneliti melakukan reduksi data dengan mengumpulkan semua data yang terdapat di lapangan kemudian dianalisis dengan cermat dan sederhana. Data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian dan pembahasan penelitian disisihkan supaya penelitian lebih baik. Adapun data yang sudah direduksi akan dapat memberikan

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik*, Jakarta: Rineka Cipta, Hal. 129.

⁴⁷ Salim & Syahrums, (2007), *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, hal.147.

gambaran yang lebih tajam tentang budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah.

3. Penyajian data

Setelah melakukan reduksi data peneliti menggunakan analisis data berupa penyajian data dengan pemilihan, dan penyederhanaan tentang data yang berkaitan dengan judul penelitian dan pembahasan penelitian. Dengan adanya penyajian data, maka peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi di ruang lingkup penelitian maupun hal-hal yang berkaitan dengan penelitian untuk disajikan dan dipergunakan untuk penelitian.

4. Menarik kesimpulan/ verifikasi

Setelah data disajikan pada rangkaian analisis data, maka yang dilakukan selanjutnya adalah menarik kesimpulan atau verifikasi data. Tahap analisis data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat, dan proporsi. Kesimpulan pada tahap pertama bersifat longgar, tetap terbuka dan skeptis, belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan “final” mungkin belum muncul sampai pengumpulan data terakhir, tergantung pada besarnya kumpulan- kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya dan metode pencarian ulangan yang digunakan, kecakapan penelitian dalam menarik kesimpulan.

E. Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif faktor keabsahan data juga sangat di perhatikan karena suatu hasil penelitian tidak ada artinya jika tidak dapat pengakuan atau terpecaja. Untuk memperoleh pengakuan terhadap hasil penelitian ini terletak pada keabsahan data pada penelitian yang telah dikumpulkan. Berpedoman pada pendapat Lincoln dan Guba dalam Salim dan Syarum, untuk memperoleh kebenaran diperlukan teknik kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas yang terkait dengan proses pengumpulan data dan analisis data.⁴⁸

Validitas dalam penelitian ilmiah dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu validitas internal (berkenaan dengan instrumentasi) dan validitas eksternal (berkenaan dengan generalisasi). Validasi internal adalah kesesuaian gambaran penelitian dengan informan penelitian. Sedangkan validitas eksternal adalah kesesuaian hasil penelitian dapat dingunkan kedalam konteks dan situasi tertentu.

Sedangkan validitas eksternal berarti adalah kecocokan dan kemungkinan hasil penelitian dapat diaplikasikan dalam konteks dan situasi tertentu.

1. Kreadibilitas

Kredibilitas yaitu peneliti melakukan pengamatan dengan hal-hal yang berkaitan dengan budaya organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran. Sehingga tingkat kepercayaan tingkat penemuan dapat dicapai. Selanjutnya peneliti menunjukkan tingkat kepercayaan. Hasil penelitian dengan penemuan dengan melakukukan pembuktian pada kenyataan yang diteliti. Hal ini

⁴⁸ Salim dan Syarum, (2016), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Cipta Pustaka Media, Hal. 165.

dapat dilakukan dengan ketekunan pengamatan dan pemeriksaan dengan sejawat melalui diskusi.

2. Transferabilitas

Transfersibilitas memperhatikan kecocokan dari unsur-unsur yang terdapat pada fenomena studi fenomena lain di luar lingkup studi. Caya yang digunakan untuk menjamin keteralihan ini adalah dengan memberikan uraian secara rinci dari data ke dalam teori. Sehingga pembaca dapat menerapkan konsep yang hampir sama.

Dalam konteks ini, penelitian dengan judul, “Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran” merupakan penelaahan kebiasaan-kebiasaan yang dilaksanakan di SMP Islam Nurul Fadhillah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran, dimana dalam penelaahannya peneliti menyajikan masalah yang melatari penelitian sebagaimana dipaparkan pada BAB I (pendahuluan, latar belakang masalah). Selanjutnya dalam keteralihan sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data mengacu pada rumusan masalah dan tujuan dari penelitian (telah dipaparkan pada BAB I).

3. Dependabilitas

Depentabilitas pada penelitian ini dilakukan dari pengumpulan data, menganalisis data, sampai penyajian data. Dalam hal ini, dilakukan pengecekan ulang terhadap temuan yang terdapat di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah, yaitu dengan melakukan peninjauan kembali, kredibilitas dapat dikatakan tercapai dependabilitas data, yaitu jika konteks data yang sebelumnya sesuai dengan data yang baru setelah melakukan peninjauan kembali.

4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas merupakan upaya yang dilakukan peneliti dalam menguji keabsahan penelitian. Uji konfirmabilitas menekankan pada objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian dengan judul “Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayan Pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah” memenuhi kategori konsensusitas atau kesepakatan dari banyak orang.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Singkat SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah berdiri sejak tahun 2015. Sebelum SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah didirikan, pemilik sekolah oleh H. Jamal Kaddis,S.Pd.I dan Ibu Hajjah Karlinan Harahap terlebih dahulu mendirikan SD Islam Terpadu Nurul Fadhilah. Seiring berjalannya waktu, karena melihat banyaknya jumlah peserta didik di SD Islam Terpadu Nurul Fadhilah dan sudah berjalannya visi dan misi pendidikan tersebut. Pemilik sekolah (Bapak H. Jamal Kaddis,S.Pd.I dan Ibu Hajjah Karlinan Harahap) mempunyai inisiatif dan dibantu oleh para guru untuk membangun pendidikan sekolah menengah pertama. Dengan usaha dan kerja atas pemilik sekolah (Bapak H. Jamal Kaddis,S.Pd.I dan Ibu Hajjah Karlinan Harahap) maka berdirilah SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah di Jalan Pelaksanaan Gg. Saudara IV, Desa Bandar Setia, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang.⁴⁹

2. Visi, Misi dan Tujuan SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah⁵⁰

a. Visi SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

“Terwujudnya sekolah ramah peserta didik beriman, mandiri dan berwawasan lingkungan”.

b. Misi SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

⁴⁹Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

⁵⁰Visi, Misi dan Tujuan SMP IT Nurul Fadhilah peneliti peroleh dari dokumen SMP IT Nurul Fadhilah

1. Menanamkan keislaman melalui pengajaran agama dan perilaku yang islami.
2. Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama islam sebagai landasan bergaul dan bertindak.
3. Mendorong dan membantu peserta didik untuk mengenali potensi dirinya sehingga dapat membangun secara optimal.
4. Menyelenggarakan kegiatan 7S yaitu : senyum, salam, sapa, sopan, santun, semangat dan sepuh hati pada semua warga sekolah.
5. Membina kemandirian peserta didik melalui pembiasaan.
6. Meningkatkan kualitas pendampingan dengan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan (paikem) dan pendekatan kontekstual.

c. Tujuan Pendidikan SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah

1. Tercapainya mutu iman dan taqwa peserta didik yang berkepribadian dan berakhlak mulia.
2. Tercapainya peserta didik yang memiliki budi pekerti luhur dan hidup damai dalam lingkungan.
3. Tercapainya kemandirian peserta didik bertutur kata dan bertingkah laku secara islami sesuai dengan kaedah ajaran agama islam.

d. Tujuan SMP- IT NURUL FADHILAH

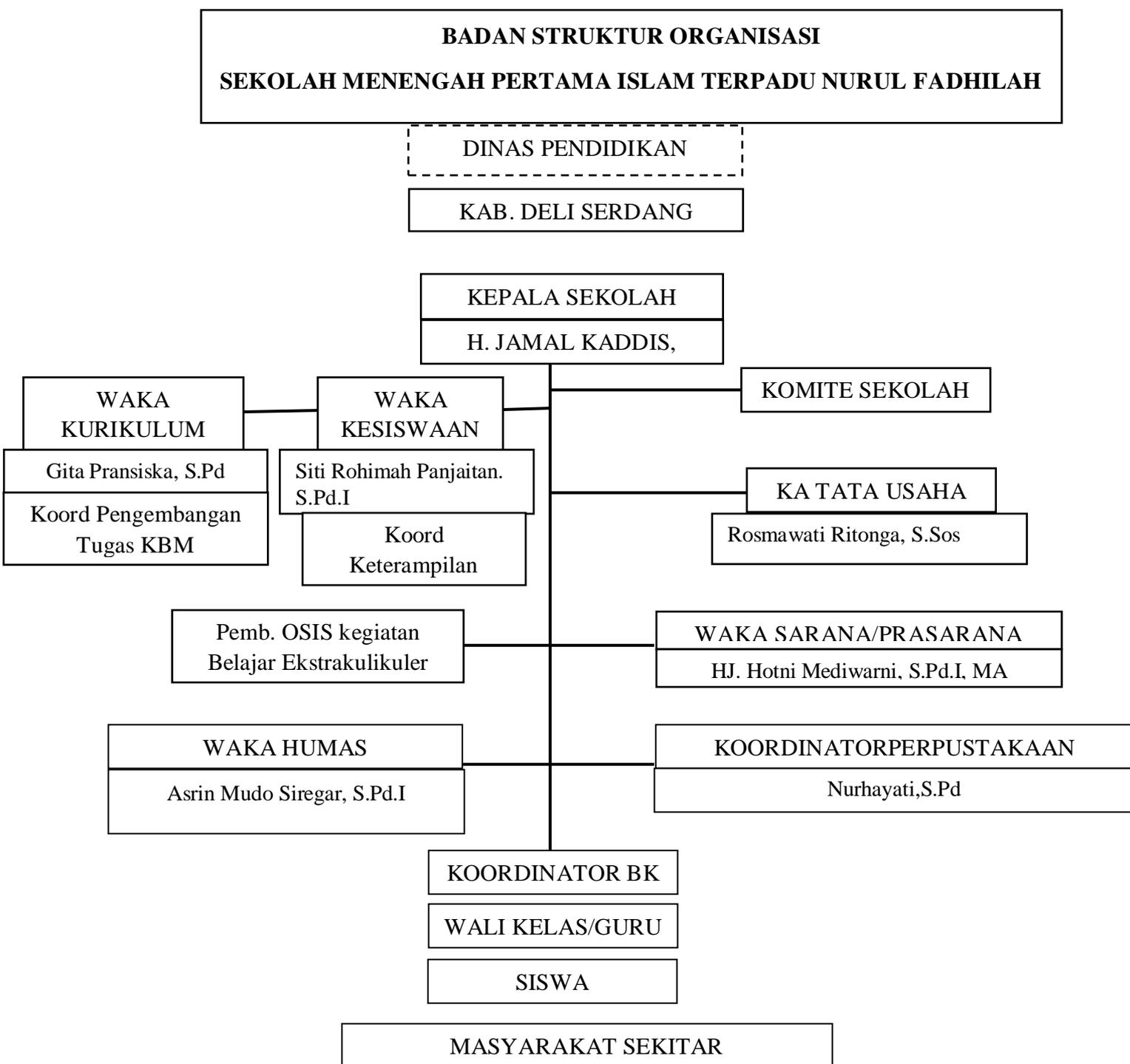
Secara khusus tujuan pendidikan di SMP- IT Nurul Fadhillah :

1. Meningkatkan prestasi dalam bidang agama dan mengamalkan dalam kehidupan sehari-hari.
2. Membekali siswa mampu membaca dan menulis al-quran.

3. Membiasakan siswa melakukan sholat berjamaah.
4. Mengoptimalkan proses pembelajaran dengan berbagai pendekatan, diantaranya CTL, PAIKEMI, dan pembelajaran berbasis masalah (PBM) serta layanan bimbingan konseling.
5. Mewujudkan peningkatan prestasi nilai rata-rata mapel UN 0,5 setiap tahunnya.
6. Meraih kejuaraan olimpiade khususnya pada mata pelajaran UN dalam 10 besar tingkat kabupaten.
7. Meraih kejuaraan bidang olahraga dan seni tingkat Kelompok Kerja Madrasah (KKM).
8. Menjadikan siswa mampu mengakses berbagai informasi positif.
9. Membekali siswa untuk mengembangkan minat dan bakatnya.
10. Membudayakan gemar membaca.
11. Membiasakan siswa memiliki kesadaran terhadap kelestarian lingkungan hidup.
12. Mengembangkan kepribadian sesuai dengan budaya dan karakter bangsa.

3. Struktur Organisasi

Setiap organisasi formal memiliki struktur organisasi sebagai keharusan manajemen. Karena itu, SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah sebagai sub sistem dari sistem pendidikan yang dikelola pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama provinsi Sumatera Utara memiliki struktur tersendiri. Struktur organisasi SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah digambarkan sebagai berikut



Gambar 1

Struktur Organisasi SMP IT Nurul Fadhillah

Sumber: Papan Data SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah 2019

Kepala Sekolah SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah sebagai penanggung jawab umum penyelenggaraan pendidikan di Sekolah SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dibantu oleh empat orang pembantu kepala sekolah yaitu bidang kurikulum dan program, bidang kesiswaan, bidang sarana dan prasarana, dan hubungan masyarakat (humas).

4. Sumber Daya SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

a. Daftar keadaan guru SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

Guru merupakan komponen penting sekolah yang turut menentukan perkembangan dan kemajuan sekolah. Pada saat ini SMP IT Nurul Fadhilah memiliki guru sebanyak 17 orang, 16 orang berpendidikan S1 dan 1 orang berpendidikan S2 secara terperinci dapat dikemukakan pada tabel berikut.

Tabel 4.1 : Keadaan Guru SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

No	Nama Guru/Pegawai	L/P	Tempat Tanggal Lahir	Agama	Ijazah	Jurusan
1	H. Jamal Kaddis, S.Pd.I	L	Buntu Maraja, 06/08/1969	Islam	S1	Kepsek
2	Hj. Hotni Mediwarni, S.Pd.I, MA	P	Sipangko, 14/09/1970	Islam	S2	W.Sarpras
3	Atipah Andriani Siregar, S.Pd	P	Kisaran, 23/09/1995	Islam	S1	Guru
4	Derliani Daulay S.Pd.I	P	Goti, 30/01/1992	Islam	S1	Guru
5	Dinar Bara Siregar, S.Pd	L	Aek Bintaes, 10/06/1995	Islam	S1	Guru/W.Kur
6	Isnaini Puput H, S.Pd.I	P	Medan, 27/01/1993	Islam	S1	Guru
7	Karina S.Pd	P	Napa	Islam	S1	TU

			Wonodadi, 28/03/ 1994			
8	Liani Anastasia, S.Pd.I	P	Bah Jamni, 21/12/1993	Islam	S1	Guru
9	Nurhayati, S.Pd	P	Amplas, 21/09/1982	Islam	S1	Guru
10	Ridho Kurniawan, S.Pd, Gr	L	Sei Rotan, 24/05/1991	Islam	S1	Guru
11	Ririn Saptarini, S.Pd	P	Bukit Tinggi, 20/09/1994	Islam	S1	Guru
12	Rosmawati Ritonga, S.Sos	P	Pulo Liman, 23/06/1993	Islam	S1	TU
13	Rully Letizia, S.Pd.I	P	Surabaya, 06/03/1990	Islam	S1	Guru
14	Sari Yastuti, S.Pd., Gr	P	Tanjung morawa, 12/05/1991	Islam	S1	Guru
15	Siti Rohimah Panjaitan S.Pd.I	P	Medan, 15/06/1994	Islam	S1	Guru
16	Syaiful Hadi Pulungan	L	Medan, 28/05/1996	Islam	S1	Guru
17	Puput Handayani S.Pd	P	Medan, 03/11/1986	Islam	S1	Guru

No	Nama Guru/Pegawai	L/P	Tempat Tanggal Lahir	Agama	Ijazah	Jurusan
1	H. Jamal Kaddis, S.Pd.I	L	BuntuMaraja, 06/08/1969	Islam	S1	Kepsek

2	Hj. Hotni Mediwarni, S.Pd.I, MA	P	Sipangko, 14/09/1970	Islam	S2	W.Sarpras
3	Atipah Andriani Siregar, S.Pd	P	Kisaran, 23/09/1995	Islam	S1	Guru
4	Derliani Daulay S.Pd.I	P	Goti, 30/01/1992	Islam	S1	Guru
5	Gita Pransiska, S.Pd, S.Pd	L	Aek Bintaes, 10/06/1995	Islam	S1	Guru/W.K ur
6	Isnaini Puput H, S.Pd.I	P	Medan, 27/01/1993	Islam	S1	Guru
7	Karina S.Pd	P	Napa Wonodadi, 28/03/ 1994	Islam	S1	TU
8	Liani Anastasia, S.Pd.I	P	Bah Jamni, 21/12/1993	Islam	S1	Guru
9	Nurhayati, S.Pd	P	Amplas, 21/09/1982	Islam	S1	Guru
10	Ridho Kurniawan, S.Pd, Gr	L	Sei Rotan, 24/05/1991	Islam	S1	Guru
11	Ririn Saptarini, S.Pd	P	Bukit Tinggi, 20/09/1994	Islam	S1	Guru
12	Rosmawati Ritonga, S.Sos	P	Pulo Liman, 23/06/1993	Islam	S1	TU
13	Rully Letizia, S.Pd.I	P	Surabaya, 06/03/1990	Islam	S1	Guru
14	Sari Yastuti, S.Pd., Gr	P	Tanjung	Islam	S1	Guru

			morawa, 12/05/1991			
15	Siti Rohimah Panjaitan S.Pd.I	P	Medan, 15/06/1994	Islam	S1	Guru
16	Syaiful Hadi Pulungan	L	Medan, 28/05/1996	Islam	S1	Guru
17	Puput Handayani S.Pd	P	Medan, 03/11/1986	Islam	S1	Guru

Sumber Data: Ruang Tata Usaha SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah

Tabel di atas menunjukkan bahwa pendidikan guru sudah memenuhi harapan pemerintah. Seluruh guru telah sesuai kualifikasi pendidikan dan kelayakan mengajar. Data ini merupakan hal yang menunjang kualitas pendidikan di SMP IT Nurul Fadhillah.

b. Siswa

Peserta didik yang ada di SMP- IT Nurul Fadhillah berjumlah 156 orang yang terbagi dari kelas VII sampai dengan kelas IX. SMP- IT Nurul Fadhillah terdiri dari 17 rombel. Pembelajaran dilakukan dari jam :07.15- 15.45 dari hari Senin sampai dengan sabtu dan jumat dari jam 07.15 sampai 12.40 WIB.

Tabel 4.2 : Keadaan Siswa SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah

Tahun Ajaran	Kelas VII		Kelas VIII		Kelas IX		Total
	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	
2015/2016	20	1					20
2016/2017	72	3	17	1			89
2017/2018	56	2	68	3	18	1	142
2018/2019	42	2	49	2	65	2	156

Sumber Data: Ruang Tata Usaha SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah

Dari tabel tersebut dapat kita ketahui bahwa jumlah siswa setiap tahun selalu meningkat dan jika dijumlahkan maka keseluruhan siswa SMP Islam Terpadu Nurul 407.

c. Sarana dan Prasarana

SMP- IT Nurul Fadhillah memiliki sarana prasarana terbilang sudah lengkap kelengkapannya sebagaimana dicantumkan dan dijelaskan di bawah ini :

Tabel 4.3: Sarana Dan Prasarana SMP IT NURUL FADHILAH.

No	Jenis Prasarana	Jumlah Ruang	Keadaan / Kondisi				Luas m2
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat	
1	Ruang Kelas	6	6	-	-	-	336
2	Ruang Perpustakaan	1	1	-	-	-	28
3	Ruang Laboratorium IPA	1	1	-	-	-	28
4	Ruang Kepala	1	1	-	-	-	28
5	Ruang Guru	1	1	-	-	-	28
6	Ruang TU	1	1	-	-	-	28
7	Ruang BP/BK	1	1	-	-	-	14
8	Ruang UKS	1	1	-	-	-	14
9	Mushola	1	1	-	-	-	56

10	Gudang	1	1	-	-	-	56
11	Ruang Sirkulasi	2	2	-	-	-	-
12	Kamar Mandi Kepsek	-	-	-	-	-	-
13	Kamar Mandi Guru	2	2	-	-	-	4
14	Kamar Mandi Siswa Putra	3	3	-	-	-	6
15	Kamar Mandi Siswa Putri	3	3	-	-	-	6
16	Halaman/Lapan gan Olahraga	1	1	-	-	-	400

Sumber Data: Ruang Tata Usaha SMP IT Nurul Fadhilah

A. Temuan Khusus

1. Upacara yang Dilaksanakan SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pembelajaran

Kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah ditentukan oleh budaya sekolah. Budaya sekolah ini berkenaan dengan nilai-nilai-nilai, kebiasaan-kebiasaan, upacara-upacara, dan perilaku yang sudah lama terbentuk di sekolah. Adapun budaya upacara di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu; melaksanakan upacara bendera setiap hari senin, memperingati acara-acara besar seperti maulid nabi Muhammad Saw, Isra' Miraj, dan pemberian penghargaan terhadap siswa yang berprestasi.

Setiap hari senin SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah melaksanakan upacara bendera yang dikomandoi oleh kepala sekolah, dengan petugas upacara bendera yaitu salah satu kelas yang secara bergantian setiap hari senin, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kedisiplinan diri dan menumbuhkan jiwa kepemimpinan kepada siswa.

Sebagaimana di ungkapkan kepala sekolah:

“setiap hari senin kami selalu melaksanakan upacara bendendara , kegiatan ini dapat meningkatkan kedisiplinan diri pada siswa, selain itu kegiatan upacara ini akan menumbuhkan jiwa kepemimpinan kepada siswa.”⁵¹

Beliau juga menambahkan:

“untuk membentuk karakter siswa kami juga melaksanakan kegiatan keagamaan seperti maulid nabi dan isra miraj, kegiatan ini dilaksanakan setiap satu tahun sekali, kami melaksanakan kegiatan ini sesuai dengan momennya. Pelaksanaan kegiatan ini merupakan pembiasaan. Melalui pembiasaan ini diharapkan siswa terbiasa untuk melakukan budaya religi dimanapun mereka berada, baik di sekolah maupun di luar sekolah.”⁵²

Dalam memotivasi peserta didik, untuk meningkatkan potensinya salah satu yang diberlakukan guru adalah *reward* (ganjaran), sebagaimana di ungkapkan oleh kepala sekolah:

“apabila siswa mengikuti perlombaan apapun, kami akan memberikan hadiah kepada anak tersebut berupa uang ataupun alat tulis, pemberian

⁵¹Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 4 Maret 2020 pukul 09:30-10:45 WIB

⁵²Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

hadiah ini akan dapat memotivasi anak untuk mengembangkan potensinya dan akan mengikuti perlombaan yang akan di adakan selanjutnya.”⁵³

Budaya upacara yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah akan meningkatkan karakter dan potensi peserta didik. Karakter yang dibentuk dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu karakter regelius, bertanggung jawab, disiplin, hormat dan santun, dan peduli lingkungan. Setiap kegiatan yang dilaksanakan di SMP Islam Nurul Fadhilah siswa dikutsertakan dalam acara tersebut hal ini untuk melatih disiplin dan rasa tanggung jawab siswa. Selain itu, setiap adanya kegiatan, siswa akan diberikan penghargaan, diberikannya penghargaan ini untuk meningkatkan minat siswa untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang akan diadakan selanjutnya.

2. Pelaksanaan disiplin siswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

Kedisiplinan siswa di tunjukkan dengan mematuhi tata tertib yang diterapkan. Misalnya mengenakan seragam dan atribut sekolah. meskipun masih ada sejumlah siswa yang terlambat datang kesekolah dan tidak memakai atribut sekolah. sebagaimana dikemukakan oleh kepala sekolah:

“sebagian besar siswa sudah datang kesekolah ini sebelum pukul 07:15, dan sudah memakai atribut sekolah yang benar. Akan tetapi ada juga siswa masih terlambat dengan alasan terlambat bangun karena berbagai alasan dirumahnya dan sebagainya. Kadang ada juga siswa yang melanggar atribut sekolah, seperti tidak memakai bed nama. Akan tetapi pelanggaran kecil, hanya dilakukan oleh beberapa siswa saja.”

Bukan hanya siswa harus disiplin akan tetapi seluruh warga sekolah.

Kedisiplinan guru ditunjukkan dengan datang ke sekolah lebih awal atau sebelum

⁵³Ibid

pukul 07:00 WIB. Selain itu, guru juga tepat waktu dalam mengajar di kelas. Sekolah akan memberikan sanksi kepada warga sekolah yang tidak disiplin. Untuk guru yang tidak disiplin, ada peringatan dan pembinaan dari kepala sekolah. sedangkan untuk siswa ada sanksi yang diberikan sekolah, seperti yang yang diberlakukan sekolah. hal ini di kemukakan oleh kepala sekolah:⁵⁴

“untuk meningkatkan kedisiplinan di sekolah ini, saya akan melakukan pembinaan apabila masih ada guru yang tidak disiplin. Untuk siswa yang datang terlambat akan dikenakan hukuman. Apabila siswa terlambat lima berturut-turut maka dia harus menyumbangkan buku yang pendidikan, dan apabila siswa terlambat masih dalam kategori wajar maka siswa mengutip minimal sepuluh sampah dalam lingkungan sekolah.”

Hal ini ditambahkan oleh Ibu Gita selaku Waka Kurikulum:⁵⁵

“kedisiplinan guru di sekolah ini salah satunya adalah ketepatan waktu dalam mengajar, kami tidak pernah telat masuk ke dalam kelas. Karena kami datang ke sekolah ini lebih awal atau sebelum pukul tujuh pagi, kami di sekolah ini mulai dari pagi sampai sore. Setiap pagi kami selalu memberikan pengarahan kepada anak-anak. Setiap guru disini sudah memiliki tugasnya masing-masing setiap harinya.”

Kedisiplinan siswa juga dilihat dari keikutsertaan siswa dalam melaksanakan kegiatan yang dilaksanakan sekolah. Adapun kegiatan yang dilakukan yaitu sholat zuhur berjamaah, setiap hari jum'at melaksanakan kesantrian dan keputrian yaitu mengajarkan siswa tentang keagamaan.

Sebagaimana di jelaskan oleh kepala sekolah:

“Setiap hari jum'atnya melakukan pembinaan keputrian khusus putri, kemudian yang laki-laki itu keputraan, itu khusus untuk mendukung agama tidak ada yang

⁵⁴Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

⁵⁵Ibid

lain apa yang diajarkan itu sifatnya keseharian misalnya kalau keputrian itu diajarkan berhijab, bagaimana berhijab itu, apa yang harus dilindungi”

Untuk meningkatkan kedisiplinan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran, kepala sekolah harus mampu memenuhi kebutuhan stakeholder sekolah. Sebagaimana di ungkapkan oleh kepala sekolah:

“pelayanan yang ada di sekolah ini berkenaan dengan penanganan peserta didik, guru, masyarakat dan stakeholder sekolah ini, yaitu bagaimana kita bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut, untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah ini”⁵⁶

Adapun pelayanan pembelajaran yang diberlakukan di SMP Islam Nurul Fadhilah adalah memberikan pembelajaran kontekstual. Beliau juga menambahkan:

“pelayanan pembelajaran di sekolah ini memberikan pengalaman belajar dengan mengembangkan apa yang dipelajari ke dalam kehidupan sehari-hari. Layanan pembelajaran ini berupa pembelajaran konseptual. Pembelajaran konseptual ini mengarah kepada guru dan siswa, guru akan melakukan pendekatan melalui kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam kehidupan sehari-hari sehingga dengan pendekatan yang dilakukan guru akan membuat siswa mengaplikasikannya di kehidupannya sehari-hari baik di rumah maupun di masyarakat”.⁵⁷

Pelayanan pembelajaran kontekstual ini menitik beratkan pada konsep belajar dimana guru menghadirkan situasi nyata di dalam kelas dan mendorong siswa untuk menghubungkan pelajaran dengan kehidupan di keluarga dan masyarakat. Untuk itu kreativitas guru sangat di perlukan. Kreativitas ini dapat

⁵⁶Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 4 Maret 2020 pukul 09:30-10:45 WIB

⁵⁷Ibid

membantu siswa dalam memahami materi yang diajarkan. Jadi, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran kepala sekolah harus memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana, karena sarana dan prasana merupakan penunjang utama terselenggaranya pembelajaran.

“sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran di sekolah ini sudah terpenuhi, sekolah ini sudah menyediakan laboratorium sekaligus dengan perlengkapannya dan menyediakan mushalla untuk melaksanakan kegiatan keagamaan. Selain itu sekolah juga sudah menyediakan media pembelajaran seperti infocus.”⁵⁸

Hal ini juga ditambahkan oleh Ibu Gita selaku Waka Kurikulum: ⁵⁹

“untuk media pembelajaran di sekolah ini sudah terpenuhi, dalam hal mengajar kami sudah menggunakan media gambar, alat peraga juga sudah ada seperti infocus, alat peraga dan praktek juga kami sudah sediakan”

Selain itu, meningkatkan kualitas pembelajaran, kepala sekolah juga memberikan pelayanan kepada guru. Salah satu pelayanan yang diberikan kepala sekolah adalah berupa supervisi pendidikan. Sebagaimana diungkapkan oleh bapak Jamal sebagai kepala sekolah: ⁶⁰

“untuk meningkatkan pelayanan hal pertama yang kita lakukan adalah pembinaan. Dalam pembinaan ini akan disampaikan apa saja yang harus kita supervisi, misalnya RPP pendidikan. RPP itu akan di supervisi, apakah RPP itu diterapkan dengan benar atau belum. Supervisi ini dilakukan satu kali dalam tiga bulan, supervisi ini merupakan supervisi terjadwal. Supervisi yang tidak terjadwal akan dilakukan secara mendadak tanpa memberitahukan kepada guru yang akan di supervisi. Kepala sekolah akan masuk ke dalam kelas pada saat guru mengajar.”⁶¹

⁵⁸Ibid

⁵⁹Wawancara dengan Waka Kurikulum di ruang guru pada tanggal 4 Maret pada pukul 11:03-11:30 WIB

⁶⁰Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

⁶¹Wawancara dengan Waka Kurikulum di ruang guru pada tanggal 4 Maret pada pukul 11:03-11:30 WIB

Berdasarkan hal tersebut layanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dimulai dari pengembangan minat dan bakat siswa, melengkapi sarana dan prasana pembelajaran, dan melakukan supervisi terhadap guru.

Berdasarkan deskripsi wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai kedisiplinan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dapat diwujudkan dengan berbagai hal. Kedisiplinan guru diwujudkan dengan datang kesekolah lebih awal dan ketepatan mengajar di kelas. Untuk meningkat kedisiplinan guru, kepala sekolah mengajak guru dan karyawan untuk mematuhi peraturan dan memberikan teladan pada siswa. Kedisiplinan siswa di tunjukkan dengan datang kesekolah sebelum pukul 07:15 pagi, mengenakan seragam dan atribut sekolah. untuk meningkatkan disiplin siswa sendiri, sekolah akan memberikan sanksi kepada siswa yang melanggar peraturan sekolah. Selain itu, untuk meningkatkan kedisiplinan dalam meningkatkan pelayanan pembelajaran, kepala sekolah harus mampu memnuhi kebutuhan stakeholder sekolah

3. Pembiasaan Nilai-Nilai KeIslaman dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah

Kebiasaan yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu salam, senyum dan sapa. Ketiga hal ini merupakan cara berkomunikasi yang membahasakan keramahan dan pendekatan secara pribadi. Jika kebiasaan ini di dilaksanakan di sekolah siswa akan menikmati situasi sekolah. sebagaimana diungkapkan Ibu gita selaku Waka Kurikulum: ⁶²

⁶²Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

“kebiasaan yang dilakukan di sekolah ini yaitu salam, senyum dan sapa. Ini merupakan komunikasi awal yang dilakukan di lakukan di sekolah ini, kebiasaan ini akan membuat siswa menikmati situasi sekolah karena ketiga kebiasaan ini dilakukan akan mempererat hubungan antara guru dengan peserta didik.”

Selain itu kebiasaan di sekolah ini yaitu membaca Alquran sebelum pelajaran di mulai, melakukan upacara bendera setiap hari senin, dan melaksanakan orientasi siswa pada saat adanya penerimaan siswa baru di sekolah, sebagaimana di ungkapan kepala sekolah:⁶³

“Kebiasaan disekolah ini yang kami laksanakan setiap harinya yaitu membaca Alquran sebelum memulai pelajaran dan pada hari senin kami melakukan upacara bendera sekaligus pembinaan naik untuk guru dan peserta didik”

Ibu Gita juga menambahkan

“setiap penerimaan murid baru kami selalu melaksanakan orientasi siswa, kegiatan yang kami lakukan berupa pengenalan sekolah, bagaimana tata tertip yang dilaksanakan sekolah ini, dan untuk meningkatkan keakraban siswa. Ini merupakan salah satu pelayanan yang kami berikan kepada siswa.”

Berdasarkan deskripsi wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kebiasaan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayan pembelajaran adalah kebiasaan salam, senyum dan sapa, membaca Alquran sebelum pelajaran di mulai, melakukan upacara bendera setiap hari senin, dan melaksanakan orientasi siswa.

⁶³Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

Setiap kegiatan yang dilakukan sekolah itu meningkatkan perilaku belajar siswa dan supaya siswa menikmati situasi sekolah.

Selain salam, senyum dan sapa, nilai organisasi yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran yaitu nilai kerjasama dan nilai keagamaan. Nilai kerjasama yang terjalin di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah ini yaitu kerjasama antara kepala sekolah dengan guru, guru dengan guru dan sekolah dengan masyarakat. sebagaimana di ungkapkan oleh kepala sekolah: ⁶⁴

“untuk meningkatkan pelayanan di sekolah ini kami selalu bekerjasama dengan stakeholder di sekolah dan masyarakat. Apapun masalah yang kami hadapi disekolah ini, kami selalu mendiskusikannya dan menemukan solusinya secara bersama-sama. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sendiri kami bekerjasama dengan masyarakat, kami selalu mengundang narasumber dari masyarakat ataupun kami akan mengutus perwakilan dari sekolah misalkan bagian humas untuk mengembangkan kualitas pembelajaran di sekolah ini.”

Hal ini juga sejalan dengan pendapat Ibu Gita selaku Waka Kurikulum di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah: ⁶⁵

“dalam mengatasi masalah, guru-guru selalu bekerjasama di sekolah ini. Apabila ada masalah dalam suatu kelas maka kami selalu berdiskusi di ruang guru untuk mengatasi masalah tersebut. Pertama kami menganalisisnya masalahnya, apabila masalahnya masih tergolong ringan kami hanya menasehatinya, akan tetapi apabila masalahnya masih berlanjut maka kami akan meminta kepada kepala sekolah untuk memberikan kebijakan terhadap masalah tersebut”

Ibu Gita juga menambahkan:

“kerjasama yang terjalin disekolah ini bukan hanya sesama guru saja, akan tetapi dalam mengembangkan kualitas pembelajaran di sekolah ini kami

⁶⁴Ibid, Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

⁶⁵Ibid, Wawancara dengan Waka Kurikulum di ruang guru pada tanggal 4 Maret pada pukul 11:03-11:30 WIB

juga bekerjasama dengan masyarakat. Apabila ada kegiatan di dalam masyarakat maka perwakilan dari kami akan ikut serta dalam kegiatan tersebut. “

Kegiatan kerjasama antara sekolah dan masyarakat dapat melatih siswa untuk lebih mudah dalam bersosialisasi dengan masyarakat dan untuk meningkatkan kepeduliannya terhadap sesama.

“partisipasi warga sekolah, termasuk guru dan siswa dalam kegiatan masyarakat sekitarnya, akan menimbulkan kesan kepada masyarakat sekitar akan kepedulian sekolah terhadap lingkungan sekitar, kegiatan yang dilakukan misalnya kegiatan kerja bakti, adanya bakti sosial untuk masyarakat yang terkena musibah dan kunjungan guru kerumah tokoh masyarakat. kegiatan yang dilakukan ini juga dapat mempermudah siswa untuk bersosialisasi dengan masyarakat dan meningkatkan kepedulian terhadap sesama.”⁶⁶

Berdasarkan deskripsi wawancara di atas maka nilai kerjasama yang terjalin di SMP Islam Terpadu Nurul Fadilldah, dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran. Kerjasama antara kepala sekolah dengan guru, guru dengan guru akan mampu mengatasi masalah secara efektif. Kerjasama antara sekolah dengan masyarakat akan dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di sekolah, selain itu kerjasama ini juga dapat mempermudah siswa bersosialisasi dengan masyarakat dan meningkatkan kepedulian terhadap sesama.

Nilai organisasi sekolah yang keagamaan, yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu nilai keagamaan. Adapun nilai keagamaan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu membaca Alquran sebelum memulai pelajaran, membaca yasin setiap hari jum'at, sholat zuhur dan ashar berjamaah,

⁶⁶ Ibid

memberikan pengarahaan berdasarkan Alquran dan Hadits yang disebut dengan keputraan dan keputrian. Sebagaimana di ungkapkan oleh kepala sekolah: ⁶⁷

“sebelum kami memulai pelajaran, siswa akan membaca Alquran yang di pimpin oleh guru mata pelajaran yang masuk pada jam pertama. Pada hari jum”at akan dilaksanakan baca yasin bersama atau pengarahan-pengarahan kepada anak-anak berdasarkan ayat-ayat Alquran atau hadits, hal ini sebut dengan keputraan khusus putra dan keputrian khusus putri.”

Hal ini juga sejalan dengan pendapat ibu Gita selaku Waka Kurikulum” ⁶⁸

“setiap hari sebelum memulai pelajaran kami melaksanakan baca Alquran bersama di ruang kelas, nilai keagamaan selajutkan yaitu sholat dhuha bersama, sholat zuhur dan ashar berjamaah.”

Dari nilai kegaamaan ini akan membawa kepada proses kesadaran bahwa apa yang dilakukan setiap hari akan senantiasa dapat mengembangkan karakter anak dan mengubah perilaku anak menjadi berakhlakul karimah. Sebagimana di ungkapkan kepala sekolah: ⁶⁹

“apapun konsep pembelajaran yang kita lakukan disekolah ini adalah untuk mengembangkan karakter peserta didik dan membina anak supaya berakhlakul karimah.”

Berdasarkan deskripsi wawancara tersebut kita simpulkan bahwa nilai keagamaan yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah untuk mengembangkan karakter dan mengubah perilaku peserta didik menjadi lebih baik. Nilai keagamaan dilaksanakan mulai dari pembinaan peserta didik

⁶⁷Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

⁶⁸Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

⁶⁹Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Nurul Fadhilah di ruang Kepala Sekolah pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 14:15-15: 23 WIB

berdasarkan Alquran dan Hadits, melakukan pebiasaan baca Alquran dan sholat berjamaah.

B. Pembahasan Penelitian

Ada tiga temuan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

Temuan pertama, bahwa budaya upacara yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dilaksanakan berdasarkan kebiasaan-kebiasaan yang sudah di bentuk sebelumnya. Budaya upacara ini berkenaan dengan melaksanakan upacara bendera setiap hari senin, memperingati acara-acara besar dan pemberian reward kepada siswa yang berprestasi.

Dengan adanya budaya dalam sekolah dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena budaya tersebut merupakan pedoman sekolah yang dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dari segala aspek. Selain itu, budaya upacara yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dapat mempengaruhi perilaku seluruh komponen sekolah. Komponen sekolah ini berkaitan dengan proses pembelajaran yang memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif serta mampu mengembangkan potensi peserta didik. Motivasi pembelajaran yang berikan SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu pemberian reward. Selain pemberian reward, SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah juga mengikutsertakan siswa dalam mengikuti berbagai kegiatan. Berdasarkan hal tersebut pelayanan pembelajaran yang diberikan SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah sudah efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Abdul Khalik, dkk. bahwa pelayanan pembelajaran yang berikan kepada siswa adalah dengan pemberian penghargaan

kepada siswa yang berprestasi, penyertaan siswa dalam berbagai ajang lomba dan lain-lain.⁷⁰

Layanan pembelajaran ini dikatakan bermutu apabila berhasil mempengaruhi sikap, perilaku dan keterampilan peserta didik yang dikaitkan dengan tujuan pendidikan.⁷¹ Di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah diyakini bahwa budaya upacara yang dilaksanakan dapat meningkatkan karakter siswa dan mengembangkan potensi siswa. Hal ini ditandai dengan keikutsertaan siswa dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah. Yaitu kegiatan upacara bendera, kegiatan Isra'miraj dan kegiatan keagamaan lainnya.

Temuan Kedua, bahwa kedisiplinan siswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Nurul Fadhilah, dilihat dari keikutsertaan siswa dalam kegiatan yang dilasanakn oleh sekolah dan terpenuhinya kebutuhan stakeholder sekolah. Adapun pelayanan yang diberikan kepala sekolah yaitu pengembangan minat dan bakat siswa, melengkapi sarana dan prasana pembelajaran, dan melakukan supervisi terhadap guru dan pemberian penghargaan kepada siswa yang berpestasi.

Abdul Kholik berpendapat bahwa layanan yang berkaitan dengan pembelajaran yang harus diperhatikan manajer dalam meningkat kualitas pendidikan adalah mengecek sarana dan prasarana pembelajaran, barau kemudian baru dalam proses belajar mengajar. Adapun layanan yang diberikan kepada guru

⁷⁰Abdul Kholik,dikk., *op cit* , hal. 148.

⁷¹ Endang Herawan dan Suryadi, (2019), *Efektivitas Manajemen Mutu Pembelajaran Guru Bidang Produktif di Sekolah Menengah Kejuruan*, Bandung: Departemen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

yaitu melakukan supervisi pendidikan. Dan layanan untuk siswa adalah dengan pemberian penghargaan kepada siswa berprestasi, penyertaan siswa dalam ajang perlombaan dan lain-lain.⁷²

Temuan Ketiga, adapun pembiasaan nilai keIslamanan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah dalam meningkatkan pelayanan yaitu nilai kedisiplinan, nilai keagamaan, kebiasaan salam, senyum dan sapa, membaca Alquran sebelum pelajaran di mulai. Pembiasaan tersebut melibatkan seluruh komponen sekolah yaitu guru, kepala sekolah, siswa dan satkeholder sekolah. Kebiasaan ini membuat hubungan personal siswa terjalin dengan baik sehingga terciptanya suasana kondusif.

Hal ini sejalan dengan pendapat Joko Prayogo bahwa pelayanan yang diberikan baik akan menimbulkan rasa kenyamanan dan kepercayaan pada suatu lembaga.⁷³

Nilai-nilai keagamaan dilakukan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah untuk meningkatkan karakter peserta didik dan mengembangkan prilaku peserta didik. Nilai keagamaan dilaksanakan mulai dari pembinaan peserta didik berdasarkan Alquran dan Hadits, melakukan pebiasaan baca Alquran dan sholat berjamaah.

Nilai kedisiplinan ini merupakan ketaatan akan peraturan dan sanksi yang berlaku di sekolah. Untuk meningkatkan nilai kedisiplinan ini dibutuhkan kerjasama yang baik dengan seluruh masyarakat SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah. Tanpa adanya kerjasama nilai kedisiplinan ini tidak dapat berjalan dengan semestinya.

⁷²Abdul Kholik, dkk., *Op Cit*, hal 148

⁷³Rufqotuzzakhoroh, *Op Cit*, hal 65

Kerjasama dimulai dari berkomunikasi, dengan adanya komunikasi akan membantu terselenggaranya proses pendidikan yang baik.

Nilai disiplin dan nilai kerjasama merupakan nilai dari asas pengembangan budaya pada sekolah. Adapun asas pengembangan budaya pada sekolah yaitu:

1. Kerjasama tim (*team work*). Pada dasarnya sebuah komite sekolah merupakan tim/kumpulan individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Untuk itu, nilai kerjasama merupakan suatu keharusan dan kerjasama merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membangun kekuatan-keuatan atau sumber daya yang dimiliki oleh personil sekolah.
2. Kemampuan. Menunjuk pada kemampuan untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab pada tingkat kelas atau sekolah. dalam lingkungan pembelajaran, kemampuan profesional guru bukan hanya ditunjukkan dalam bidang akademik tetapi juga bersikap dan bertindak yang mencerminkan nilai mendidik.
3. Keinginan. Keinginan disini merujuk pada kemampuan atau kerelaan untuk melakukan tugas dan tanggung jawab untuk memberikan kepuasan terhadap siswa dan masyarakat. semua nilai diatas tidak berarti apa-apa apabila jika tidak diiringi dengan keinginan. Keinginan juga harus diarahkan pada usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan dan kompetensi diri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai budaya yang muncul dalam diri

pribadi baik sebagai kepala sekolah, guru, dan staf dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan masyarakat.

4. Kegembiraan (*happiness*). Nilai kegembiraan ini harus dimiliki oleh seluruh personil sekolah dengan harapan kegembiraan yang kita miliki akan berimplikasi pada lingkungan dan iklim sekolah ramah dan menumbuhkan perasaan puas, nyaman, bahagia dan bangga sebagai sebagian dari personil sekolah.
5. Hormat (*respect*). Rasa hormat merupakan nilai yang memperlihatkan penghargaan kepada siapa saja baik dalam lingkungan sekolah maupun stakeholders pendidikan lainnya.
6. Jujur (*honesty*). Nilai kejujuran merupakan nilai yang paling mendasar dalam lingkungan sekolah, baik kejujuran pada diri sendiri maupun kejujuran pada orang lain. Nilai kejujuran tidak terbatas pada kebenaran dalam melakukan pekerjaan atau tugas tetapi mencakup cara terbaik membentuk pribadi yang obyektif.
7. Disiplin (*discipline*). Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan pada peraturan dan sanksi yang berlaku dalam lingkungan sekolah. Disiplin yang dimaksudkan dalam asas ini adalah sikap dan perilaku disiplin yang muncul karena kesadaran dan kerelaan kita untuk hidup teratur dan rapi serta mampu menempatkan sesuatu sesuai pada kondisi seharusnya. Jadi disiplin ini bukanlah sesuatu yang harus dan tidak harus dilakukan karena peraturan menuntut kita untuk taat pada peraturan yang ada.

8. Empati (*empathy*). Empati adalah kemampuan menempatkan diri atau dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain namun tidak ikut larut dalam perasaan itu. Dengan adanya empati warga sekolah dapat menumbuhkan budaya sekolah dengan baik karena dilandasi perasaan yang saling memahami.
9. Pengetahuan dan kesopanan. Pengetahuan dan kesopanan para personil sekolah yang disertai dengan kemampuan untuk memperoleh kepercayaan dari siapa saja akan memberikan kesan yang meyakinkan bagi orang lain. Dimensi ini menuntut para guru, staf dan kepala sekolah tampil profesional dan terlebih lagi dalam memerankan perannya memenuhi tuntutan dan kebutuhan siswa, orang tua dan masyarakat.⁷⁴

⁷⁴Departemen Pendidikan Nasional, Pengembangan Iklim dan Budaya Pembelajaran di Sekolah, 2007, hal 18-21

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Budaya upacara yang dilaksanakan di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah dalam meningkatkan kualitas layanan pembelajaran dilaksanakan berdasarkan kebiasaan-kebiasaan yang sudah di bentuk sebelumnya. Budaya upacara ini berkenaan dengan melaksanakan upacara bendera setiap hari senin, memperingati acara-acara besar seperti maulid Nabi dan isra' miraj dan pemberian *reward* kepada siswa yang berprestasi.
2. Kedisiplinan Siswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Nurul Fadhilah, dilihat keikutsertaan siswa dalam kegiatan yang dilaksanakan sekolah dan terpenuhinya kebutuhan stakeholder sekolah. Pelayanan yang diberikan kepala sekolah di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu pengembangan minat dan bakat siswa, melengkapi sarana dan prasana pembelajaran, dan melakukan supervisi terhadap guru.
3. Kebiasaan nilai keIslaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah yaitu berupa nilai nilai keagamaan dan kebiasaan salam, senyum dan sapa, membaca Alquran sebelum pelajaran di mulai, nilai kedisiplinan dan nilai kerjasama.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka rekomendasi atau saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Guru, supaya lebih meningkatkan budaya-budaya yang diterapkan dalam pelayanan pembelajaran.

2. Bagi Madrasah, pihak madrasah hendaknya lebih meningkatkan budaya organisasi dalam pelayan pembelajaran, supaya dapat meningkatkan mutu pelayan pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Sani, Ridwan. Dkk., 2015. *Penjaminan Mutu Sekolah*, Cet. I. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007. *Pengembangan Iklim dan Budaya Pembelajaran di Sekolah*
- Gulo, W, 2002. *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Grasindo
- Hadijaya, Yusuf, 2013. *Menyusun Strategi Berbuah Kinerja Pendidik Efektif*, Medan: Perdana Publishing
- Hamdanah, 2012. *Paradigma Administrasi Pendidikan publik sebagai Landasan Teori Administrasi Pendidikan*, jurnal Falasifa, vol 3, No. 1
- Handayani, Agustin, 2012. *Peranan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan*, Fakultas Psikolgi Unissula Semarang: Prosesing Seminar Nasional
- Hariyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu, 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*, Cet. Ke 4. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Herawan, Endang dan Sryadi, 2019. *Efektivitas Manajemen Mutu Pembelajaran Guru Bidang Produktif di Sekolah Menengah Kejuruan*, Bandung: Departemen Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia
- Himpunan perundang-undangan RI tentang (SIDIKNAS) UU RI No. 20 tahun 2003 beserta penjelasannya, 2008. Cet. 1, Bandung: Nuansa Aulia
- K. Hoy, Wayne dan G. Miskel, Cecil, 2014. *Administrasi Pendidikan (teori, riset dan Praktik) edisi 9*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kholik, Abdul. dkk., 2017. *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Bogor: UNIDA Press
- Maleong, Lexy, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nuraila, 2012. *Perilaku Organisasi* Cet. I, Jakarta: Lembaga Penerbitan Universitas khairun (LepKhair)
- Nurdin, Ismail, 2012. *Budaya Organisasi (Konsep, Teori dan Implementas)*, Malang: UB Press
- P. Robbins, Stphen, 2002. *Perilaku Organisasi* Cet.V, Jakarta: Erlangga
- Prabu Mangkunegara, Anwar, 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Bandung: PT Refika Aditama
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, 2009. *Standar pelayanan publik*, Jakarta: LAN
- Rufqotuzzakhiroh, 2013. *Pengaruh Kinerja Tenga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Admnistrasi No Akademik*, Didaktika. Vol. 19 No. 2
- S. Arcaro, Jerome, 2005. *Pendidikan Berbasis Mutu (Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Salim & Syarum, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media
- Simamora, Bilson, 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Sulaksono, Hari, 2012. *Budaya Organisasi dan Kinerja*, Yogyakarta, CV BUDI UTAMA
- Suryadi, 2018. *Manajemen Mutu Berbasis Sekolah (Konsep dan Aplikasi)*, Bandung: PT Sarana Pancakarya Nusa
- Sutrisno, Edy, 2010. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tim Pengembangan MKDP, 2017. *Kurikulum dan Pembelajaran* cet. 6, Depok: Rajawali Press
- Woro Mardikawati dan Naili Farida, 2013. “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap*”, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 2, No. 1
- Yamit, Zulian, 2005. *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Zazin, Nur, 2011. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Ar-Ruzz
- Wuryantina, Isnaeni, 2015. *Budaya Organisasi dan Motivasi Berprestasi dengan Kinerja Guru Pada Sekolah Dasar Negeri Gugus Adiarsa Karawang*. *Jurnal Pendidikan Dasar*, Vol. 6 edisi 2
- Aminah, Siti dan Dwi Widodo, Ari, 2019. *Membangun Budaya Mutu di Madrasah Unggul (Studi Kasus di MAN 1 Jember dan MA Unggulan Nurul Islam Jember*, *Evaluasi* Vol. 3 Nomor 1
- Jurman, 2014. *Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Guru pada SMA Negeri 1 Simelue Timur*, *Jurnal Ilmiah DIDAKTIKA* Vol. XIV No. 2

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683
Website : www.fitk.uinsu.ac.id e.mail : fitk@uinsu.ac.id

Nomor : B-3527/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/02 /2020 .
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Medan, 26 Februari 2020

Yth. Ka.SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah
Assalamu'alaikum Wr Wb

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

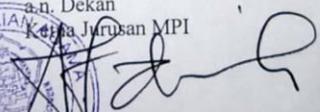
Nama : ROHIMAH YANTI NASUTION
Tempat/Tanggal Lahir : Parbangunan, 29 Mei 1998
NIM : 307161005
Semester/Jurusan : VIII/ Manajemen Pendidikan Islam

Untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di SMP Islam Terpadu Nurul Fadhilah guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul:

BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBELAJARAN DI SMP ISLAM TERPADU NURUL FADHILAH

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Kebija Jurusan MPI


Dr. Abdillah, S.Ag. M.Pd.
NIP. 19680805 199703 1 002



Tembusan:
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan

Lampiran 2 : Surat Balasan Dari Sekolah



**SEKOLAH MENENGAH PERTAMA - ISLAM TERPADU
NURUL FADHILAH**

NSS : 212070106080 **NPSN : 69935021**

Jln. Pembangunan, Dusun III, Desa Bandar Setia Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang Telp. 085261188213 E-mail : smp.it.nurulfadhilah@yahoo.com

SURAT KETERANGAN
Nomor: 310/SMP-IT/NF/B/VIII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMP IT Nurul Fadhilah Desa Bandar Setia Kecamatan Percut Sei Tuan, dengan ini menerangkan :

Nama : **Rohimah Yanti Nasution**
Tempat/Tanggal Lahir : Perbaungan, 29 Mei 1998
Nim : 307161005
Semester/Jurusan : VIII/ Manajemen Pendidikan Islam

Benar telah melakukan penelitian di SMP IT Nurul Fadhilah untuk keperluan penyusunan skripsi yang berjudul "**Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Pembelajaran di SMP-IT Nurul Fadhilah**" yang dilaksanakan pada tanggal 26 Februari 2020 sampai dengan 03 Maret 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bandar Setia, 13 Agustus 2020
Kepala Sekolah



H. Jamal Kaddis, S.Pd.I

Lampiran 3 : Daftar Wawancara

**BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN PEMBELAJARAN DI SMP IT NURUL FADHILAH**

A. Kepala Sekolah

- Budaya apasajakah yang diterapkan di sekolah ini pak?
- Bagaimana menurut bapak tentang budaya organisasi yang terbangun di sekolah ini?
- Apa saja upaya yang bapak lakukan dalam membina budaya organisasi di sekolah ini?
- Prinsip nilai dan moral apa saja yang terbentuk dalam sekolah ini?
- Adakah bentuk dampak yang dapat dirasakan dari pengimplentasian nilai-nilai budaya organisasi yang telah disepakati, dalam meningkatkan pelayanan pembelajaran?
- Apakah bapak sebagai kepala madrasah, memiliki pola tertentu dalam meningkatkan kualitas pembelajaran disekolah ini?
- Apasajakah nilai-nilai yang dilembagakan disekolah ini dalam meningkatkan layanan pembelajaran?
- Kebijakan apasaja yang bapak lakukan dalam menikatkan pelayanan pembelajaran di sekolah ini?
- Apasajakah kendala dalam meningkatkan pelayanan pembelajaran di sekolah ini?

- Bagaiamanakah mengatasi kendala-kendala dalam meningkatkan pelayanan pembelajaran?
- Bagaiamanakah bentuk kediblinan yang berlaku memberikan pelayanan pembelajaran?
- Bagaimana dampak yang ditimbulkan dalam penegakan kedisiplinan pelayanan terhadap seluruh unsur madrasah, baik kaitannya dengan kinerja personel madrasah dan juga kualitas madrasah?
- Adakah bentuk penekanan prioritas terhadap sebuah tugas pokok yang harus dikerjakan oleh para pegawai ?

B. Guru

- Bagaiamanakah bentuk budaya organisasi yang terbagun dalam sekolah ini?
- Kebiasaan seperti apakah yang dilaksanakan dalam meningkatkan pelayanan pembelajaran di sekolah ini?
- Budaya apa yang bapak/ibu terapkan dalam mengontrol siswa agar tetap mengikuti apa yang menjadi kebijakan madrasah?
- apakah budaya yang diimplemntasikan berdampak terhadap pelayan pembelajaran?
- Nilai-nilai apasajakah yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembelajaran?
- Bagaimana kedisiplinan guru dalam melayani kebutuhan siswa di Sekolah ini?
- Bagaimana budaya kedisiplinan siswa di madrasah ini?

- Apasajakah yang dilakukan dalam meningkatkan kedisiplinan siswa di sekolah ini?
- Bagaimana budaya kerjasama antara guru dan siswa di madrasah ini?
- Bagaimana bentuk-bentuk kerjasama yang terjalin antara guru dan siswa di madrasah ini?
- Apakah ada dampak signifikan bagi perkembangan sekolah, kaitannya dengan kerjasama antara guru dan siswa?

Lampiran 4 : Dokumentasi



Foto dengan Kepala Sekolah



Foto dengan WK Kurikulum



Foto Sekolah SMP IT Nurul Fadhillah



Foto Aktivitas Siswa pada Waktu Istirahat



Kegiatan Keagamaan yang dilaksanakan setiap hari Jum'at



Mengikuti kegiatan Muhasabah Tilawatil Qur'an pada Tingkat Kec. Percut Sei Tuan di Desa Bandar Khalifah



Foto upacara bendera yang dilaksanakan setiap hari senin



Foto upacara pada hari guru

Tata Tertib SMP Islam Terpadu Nurul Fadhillah

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">5. Saya setuju mengantarkan anak saya dengan berbusana muslim (sopan) sebelum jam 07.15 WIB dan apabila anak saya terlambat, saya bersedia untuk diberikan teguran6. Apabila anak saya terlambat sampai 5 x maka saya bersedia menyumbang 1 buku ke perpustakaan Nurul Fadhillah7. Saya setuju diundang ke Sekolah apabila anak tidak hadir tanpa pemberitahuan 3 (tiga) hari berturut-turut8. Saya setuju anak diberikan teguran, apabila melakukan tindakan melukai, mengambil benda teman atau mencuri uang teman/guru, berantam, berambut panjang tidak lebih dari 3cm, berbuku panjang tidak lebih dari 2mm, dan yang melanggar semua Peraturan Perguruan Nurul Fadhillah9. Saya setuju akan menghadirkan undangan yang disampaikan sekolah kepada saya untuk hadir pada pertemuan tersebut10. Saya setuju benda-benda berharga, Handphone (Hp), Perhiasan Emas (Kalung, Cincin, Gelang) uang lebih diluar jajan, tidak diperbolehkan dibawa kesekolah. |
|---|

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

1. Nama : Rohimah Yanti Nasution
2. NIM : 0. 30. 71. 61. 005
3. Tempat/Tgl Lahir : Parbangan, 29 Mei 1998
4. Alamat : Jl. Gurilla Gg. Belimbing II No. 12
5. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Nasiruddin
 - b. Ibu : Khoiriah
6. Alamat Orang Tua : Desa Parbangunan Kec. Panyabungan Kab.
Mandailing Natal Prov. Sumatera Utara
7. Anak Ke dari : 1 dari 4 bersaudara

B. Riwayat Pendidikan

1. Tamatan SDN 112 Parbangan, berijazah tahun 2010
2. Tamatan MTsN Panyabungan, berijazah tahun 2013
3. Tamatan MAN Panyabungan, berijazah tahun 2016
4. Tahun 2020 Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Sumatera Utara, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Semester VIII