

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI SMP DIPONEGORO 3 KEDUNGBANTENG KABUPATEN
BANYUMAS**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
sebagai syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd)

Oleh:
ALFANDY RAHMANDANI
NIM. 1717401052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:


Nama : Alfandy Rahmandani
NIM : 1717401052
Jenjang : S-1
Jurusan : Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Menyatakan bahwa naskah skripsi saya berjudul **“Manajemen Sumber daya Manusia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kabupaten Banyumas”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari ini terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 3 April 2024

Saya yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
99E81ALX098684186

Alfandy Rahmandani

1717401052

MPI_Alfandi Rahmandani_1717401052

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsaizu.ac.id	13%
2	repository.iainpurwokerto.ac.id	3%
3	repo.darmajaya.ac.id	2%
4	repository.uinsu.ac.id	2%
5	123dok.com	1%
6	anzdoc.com	1%
7	digilib.uin-suka.ac.id	1%
8	eprints.binadarma.ac.id	1%

Exclude quotes On Exclude matches < 67 words
Exclude bibliography On

MPI_Alfandi Rahmandani_1717401052

PAGE 1





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI SMP DIPONEGORO 3
KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS**

Yang disusun oleh Alfandy Rahmandani (NIM. 1717401052) Program Studi Pendidikan Manajemen Pendidikan Islam, Jurusan Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto telah diujikan pada tanggal 23 April 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Pendidikan (S.Pd.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Purwokerto, 3 Mei 2024

Disetujui oleh:

Penguji I/Ketua Sidang/Pembimbing

Penguji II/Sekretaris Sidang


Sutrimo Purnomo, M.Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015


Anggityas Sekarinasih, M. Pd.
NIP. 199205112018012002

Penguji Utama,


Dr. H. Sofia Nur, M.Pd.
NIP. 19920511201801202

Mengetahui,
Jurusan Pendidikan Islam,




M. Misbah, M.Ag.
NIP. 19741116 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Munaqayah Skripsi Sdr. Alfandy Rahmandani
Lampiran : 3 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan FTIK UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa :

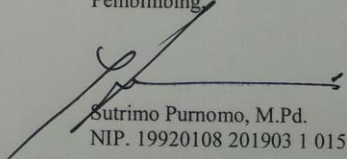
Nama : Alfandy Rahmandani
NIM : 1717401052
Jurusan : Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
SMP DIPONEGORO 3 KEDUNGBANTENG
KABUPATEN BANYUMAS

Sudah dapat diajukan kepada Ketua Jurusan Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

Demikian, atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 3 April 2024
Pembimbing,


Sutrimo Purnomo, M.Pd.
NIP. 19920108 201903 1 015

MOTTO

“Untuk membangun pengalaman pelanggan yang positif, perlu berusaha membangun dan menginovasi apa yang penting dalam sumber dayanya.

Dan kegagalan hanya milik individu yang menyerah”

-Alfandy Rahmandani



PERSEMBAHAN

Setiap kita melalui sebuah proses, pasti selalu ada hal-hal di sekeliling kita yang entah secara sadar atau tidak, telah membantu dan mengiringi kita sampai akhir dari proses tersebut.

Begitu juga dengan penyusunan skripsi ini, penulis ucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam setiap proses yang dilalui. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Bapak ibuku serta keluarga yang amat luar biasa, Bapak Akhyar, Ibu Masliyah, dan Kakak Dita yang penuh dengan keikhlasan memberikan doa yang tak pernah putus bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini khususnya, juga dalam proses kehidupan yang penulis lalui saat ini dan nanti.

Untuk teman-teman terdekat (Irma, Aisah, Mungizudin, Ibnu, Bastomi, Farhan, Bayu dan Dandi) yang telah menemani serta membimbing penulis dengan sepenuh hati. Semoga penulis bisa menjadi dampak positif bagi pertemanan ini.

Kepada almamater tercinta, program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto. Semoga ke depan bisa menghasilkan sarjana-sarjana pendidikan yang memiliki wawasan yang luas dan unggul.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, *dzat* yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd.) UIN Prof. K.H yang berjudul **“Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kabupaten Banyumas”** ini dapat terselesaikan karena bantuan dan motivasi dari berbagai pihak.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat yang telah membawa petunjuk bagi umatnya dan semoga kita mendapat syafa'at-nya di hari akhir.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, motivasi, bantuan dan arahan kepada penulis, ucapakan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzi, M.Ag., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Dr. Suparjo, MA., Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr Nurfuadi, M.Pd.I., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Subur, M.Ag., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. M. Misbah, M.Ag., Ketua Jurusan Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Novi Mulyani, M.Pd.I., Sekretaris Jurusan Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Sutrimo Purnomo, M.Pd., Kooridnator Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam

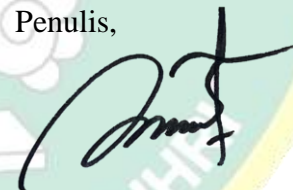
memberikan arahan pembuatan skripsi sehingga penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik

8. Segenap dosen dan staf administrasi Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Ibu Lili Setiyanti, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng
10. Seluruh staf pendidik dan kependidikan SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng
11. Bapak dan Ibu serta keluarga penulis yang telah memberi dukungan moral dan materi serta membimbing dengan penuh sabar
12. Teman-teman MPI B yang sudah menjadi bagian dari proses ini
13. Semua pihak yang belum bisa saya sebutkan satu-persatu namanya semoga Allah SWT memberikan rahmat kepada kalian semua.

Atas semua bantuan, dorongan, dan saran, saya ucapkan terimakasih. Semoga Allah SWT membalas amal baik semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Purwokerto, 3 April 2024

Penulis,



Alfandy Rahmandani

NIM 1717401052

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI SMP DIPONEGORO 3
KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS**

Alfandy Rahmandani

Nim. 1717401052

ABSTRAK

Latar belakang yang mendasari penelitian ini adalah ketertarikan terhadap manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di dalam suatu lembaga pendidikan, dalam peningkatan kualitas belajar siswa, di mana tidak seluruh sekolah memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas, sementara SMP Diponegoro 3 kedungbanteng cukup memiliki nilai lebih seperti ter akreditasi A, SDM yang baik serta memiliki lulusan yang sudah banyak, serta masih sedikitnya penelitian yang meneliti tentang sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, siswa dan wali murid. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, sajian data dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan kuisioner, meningkatkan ketekunan dan observasi lebih mendalam.

Manajemen SDM dalam dunia pendidikan memiliki beberapa komponen yang penting. Pertama, perencanaan, kedua rekrutmen, ketiga pelatihan, dan yang keempat kontrol dan monitoring, sumber daya manusia di lembaga pendidikan memerlukan analisis kebutuhan guru dan staf administrasi yang diperlukan untuk menjalankan program pendidikan yang efektif. Di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng telah menjalankan perencanaan dengan baik termasuk menganalisis atau meramalkan kebutuhan akan keterampilan di masa depan, Menguraikan alasan pentingnya perencanaan pelatihan. perekrutan nya pun terbilang memiliki skema yang jelas yaitu memperhatikan profil karyawan, yang mencakup pengalaman dan pendidikan , yang kemudian selalu mengadakan pelatihan pada tenaga kependidikannya. Ada dua jenis pelatihan yang tersedia untuk pelatihan di tempat kerja yaitu pelatihan dari dalam sekolah dan dari luar sekolah yaitu mengikuti MGMP. Lalu diadakan penilaian dan monitoring setiap bulannya.

Kata Kunci: Manajemen Sumber daya manusia, Kepuasan pelanggan

**HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN ENHANCING CUSTOMER
SATISFACTION AT SMP DIPONEGORO 3 KEDUNGBANTENG
BANYUMAS**

Alfandy Rahmandani

Nim. 1717401052

ABSTRACT

The underlying background of this research is the interest in human resource management in enhancing customer satisfaction within an educational institution, particularly in improving the quality of student learning. Not all schools have good and quality human resource management, while SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng possesses such management. Furthermore, there is still limited research investigating human resources in enhancing customer satisfaction.

This study is a qualitative research utilizing data collection techniques such as interviews, observations, and document analysis. The research subjects include the School Principal, Vice Principal, students, and parents/guardians. Data analysis techniques employed are data reduction, data display, and conclusion drawing. Data validity is ensured through the use of questionnaires, enhancing perseverance, and conducting deeper observations.

Human Resource Management in the field of education has several important components. Firstly, planning, secondly recruitment, thirdly training, and fourthly control and monitoring. Human resources in educational institutions require an analysis of the needs of teachers and administrative staff needed to carry out effective educational programs. At SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng, planning has been executed well, including analyzing or predicting the need for future skills, outlining the importance of training planning. Its recruitment also has a clear scheme which considers employee profiles, including experience and education, and then regularly conducts training for its educational staff. There are two types of training available for on-the-job training, which are internal school training and external school training, such as participating in MGMP. Then, assessment and monitoring are conducted every month.

Keywords: *Human Resource Management, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HASIL LOLOS CEK PLAGIASI	iii
PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Konseptual	8
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KEPUASAN PELANGGAN	18
A. Manajemen Sumber daya Manusia	18
B. Kepuasan Pelanggan.....	27
C. Penelitian Terkait.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Metode Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN	40
A. Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.....	40
B. Rekrutmen dan Seleksi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng	43
C. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng	46
D. Monitoring dan Kontrol Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.....	48
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Keterbatasan Penelitian.....	57
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen pendidikan merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia, keuangan, fisik, dan informasi dalam suatu lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹ Untuk mendukung tercapainya proses pendidikan yang efektif, maka suatu lembaga harus memiliki manajerial yang baik.

Manajemen pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Dalam manajemen pendidikan, terdapat beberapa konsep dasar yang harus dipahami, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Konsep-konsep ini sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga pendidikan.² lembaga pendidikan yang kompeten sangat bergantung pada ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Secara umum Manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam dunia pendidikan merupakan aspek yang penting dalam mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Manajemen SDM dalam konteks pendidikan melibatkan pengelolaan tenaga pengajar, staf administrasi, dan personel lainnya yang terlibat dalam proses pembelajaran dan kegiatan pendukung di lembaga pendidikan.³

¹ Moh Rois Abin, "Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan," *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 1 (June 1, 2017): hlm. 2, <https://doi.org/10.21274/taalum.2017.5.1.87-102>.

² Muhammad Fathurrohman and Sulistyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik (Praktik & Teoritik)*, cet. I (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 2.

³ Arif Nur Cahyo, "Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Pendidikan Dalam Meningkatkan Daya Saing SDIT Ar Rahmah, Pacitan," *Muslim Heritage* 1, no. 2 (10 November 2016): hlm. 3, <https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v1i2.600>.

Manajemen SDM dalam dunia pendidikan memiliki beberapa komponen yang penting. Pertama, perencanaan sumber daya manusia di lembaga pendidikan memerlukan analisis kebutuhan guru dan staf administrasi yang diperlukan untuk menjalankan program pendidikan yang efektif. Ini melibatkan mengidentifikasi jumlah tenaga pengajar yang diperlukan, keahlian dan kualifikasi yang dibutuhkan, serta perencanaan penggantian guru yang pensiun atau meninggalkan lembaga pendidikan.

Kompensasi dan manfaat juga menjadi perhatian dalam manajemen SDM di lembaga pendidikan.⁴ Guru dan staf administrasi yang berkualitas perlu diberikan kompensasi yang adil dan insentif yang mendorong motivasi kerja. Selain gaji yang kompetitif, manfaat seperti tunjangan kesehatan, cuti yang layak, dan kesempatan pengembangan profesional dapat meningkatkan kepuasan dan retensi tenaga pengajar di lembaga pendidikan.

Manajemen hubungan kerja juga menjadi aspek penting dalam manajemen SDM di dunia pendidikan. Hubungan yang baik antara guru, staf administrasi, siswa, dan orang tua dapat menciptakan iklim pembelajaran yang positif. Manajemen harus menciptakan budaya kerja yang inklusif, mendengarkan masukan dari semua pemangku kepentingan, dan memfasilitasi kolaborasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan.⁵

Dalam ranah manajemen sumber daya manusia, telah banyak penelitian yang mengkaji upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan. Namun, sebagai penulis, saya ingin berfokus pada aspek yang lebih spesifik, yaitu kepuasan pelanggan, dalam hal sumber daya manusia. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan perhatian pada bagaimana sumber daya manusia dapat berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memfokuskan pada kepuasan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor seperti perencanaan, rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan manajemen

⁴ Mia Sari, "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Berbasis Total Quality Management," *Jurnal Fusion* 1, no. 08 (27 Agustus 2021): hlm. 7, <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i08.43>.

⁵ Sari, hlm. 12.

kinerja karyawan dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam memahami hubungan antara manajemen sumber daya manusia dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Tenaga kependidikan di lembaga pendidikan mencakup aspek-aspek seperti jumlah tenaga pengajar, keahlian dan kualifikasi, dan kondisi kerja. Lembaga pendidikan perlu mempertimbangkan faktor-faktor ini dalam merencanakan dan mengelola tenaga kerja mereka.⁶

Jumlah tenaga pengajar dalam lembaga pendidikan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pembelajaran siswa. Perencanaan sumber daya manusia yang baik harus mempertimbangkan rasio siswa-guru yang tepat untuk memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan perhatian yang memadai dan kualitas pengajaran yang baik. Selain itu, jumlah staf administrasi yang cukup juga diperlukan untuk mendukung operasional lembaga pendidikan secara efektif.⁷

Keahlian dan kualifikasi tenaga pengajar juga menjadi faktor penting dalam ketenagakerjaan di lembaga pendidikan. Guru perlu memiliki kualifikasi yang sesuai dengan bidang pengajaran mereka, seperti pendidikan formal yang relevan dan sertifikasi profesional. Keahlian tambahan dalam metode pembelajaran inovatif, teknologi pendidikan, dan pemahaman tentang kebutuhan siswa yang beragam juga sangat dihargai.⁸

Kondisi kerja juga mempengaruhi ketenagakerjaan di lembaga pendidikan. Lingkungan kerja yang baik, fasilitas yang memadai, dan

⁶ Chusnul Chotimah dan Khoirun Nisa, "Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Bertaraf Internasional Amanatul Ummah Pacet," *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin 2*, no. 1 (11 November 2019): hlm. 4.

⁷ Andi Nurkholis dkk., "Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan SMKN 2 Kalianda," *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)* 2, no. 2 (28 September 2021): hlm. 9, <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v2i2.1379>.

⁸ Aan Ansori dan Ahmad Fitriyadi Sari, "Inovasi Pendidikan Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara* 1, no. 2 (31 Desember 2020): hlm. 5.

dukungan yang diberikan oleh manajemen dapat mempengaruhi kepuasan kerja guru dan staf administrasi. Lembaga pendidikan harus memastikan bahwa kebutuhan tenaga pengajar dipenuhi, termasuk pemenuhan hak-hak kerja, keadilan dalam pembagian tugas, dan dukungan untuk pengembangan profesional.

Dalam beberapa kasus, lembaga pendidikan juga perlu mengatasi tantangan ketenagakerjaan, seperti kurangnya jumlah tenaga pengajar yang memadai atau kesenjangan kualifikasi yang ada. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pendidikan yang disediakan oleh lembaga tersebut. Oleh karena itu, perencanaan yang baik, perekrutan yang efektif, dan pengembangan keterampilan guru menjadi penting dalam mengatasi tantangan ini.⁹ Sekaligus sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan merujuk pada tingkat kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Kepuasan pelanggan dalam pendidikan penting karena memiliki dampak langsung pada retensi siswa, kualitas pendidikan, dan reputasi lembaga.¹⁰

Siswa dan orang tua menginginkan pengalaman pendidikan yang bermutu, relevan, dan memenuhi harapan mereka. Faktor-faktor seperti kualitas pengajaran, kurikulum yang baik, metode pembelajaran yang inovatif, dan fasilitas yang memadai mempengaruhi kepuasan siswa. Siswa juga ingin merasa didengar, terlibat dalam proses pembelajaran, dan mendapatkan dukungan yang diperlukan untuk mencapai potensi mereka.

Orang tua juga merupakan pemangku kepentingan penting dalam kepuasan pelanggan pendidikan. Mereka menginginkan komunikasi yang

⁹ Heri Susanti, "Manajemen Pendidikan, Tenaga Kependidikan, Standar Pendidik, Dan Mutu Pendidikan," *Asatiza: Jurnal Pendidikan* 2, no. 1 (18 Januari 2021): hlm. 3, <https://doi.org/10.46963/asatiza.v2i1.254>.

¹⁰ Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, dan Joko Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 12, no. 1 (2 Januari 2018): hlm. 4, <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>.

terbuka dan jelas dengan lembaga pendidikan, informasi tentang perkembangan anak mereka, dan kepercayaan bahwa anak mereka mendapatkan pendidikan yang terbaik. Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan, seperti pertemuan orang tua-guru, juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Lembaga pendidikan perlu memastikan bahwa kebutuhan dan harapan siswa dan orang tua dipenuhi dengan menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas. Evaluasi reguler terhadap kepuasan pelanggan dapat membantu lembaga pendidikan dalam memahami kebutuhan siswa dan orang tua, serta memperbaiki dan mengembangkan layanan pendidikan yang lebih baik.¹¹

Kepuasan pelanggan dalam pendidikan juga dapat diukur melalui tingkat kelulusan siswa, prestasi akademik, dan tanggapan siswa dan orang tua terhadap pengalaman pendidikan mereka.¹² Umpan balik siswa dan orang tua dapat menjadi sumber berharga untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan pendidikan yang lebih baik.

Dalam era digital, kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh penggunaan teknologi dalam pendidikan. Akses yang mudah terhadap sumber daya digital, platform pembelajaran online, dan komunikasi yang efektif melalui media sosial atau aplikasi dapat meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua dengan lembaga pendidikan.

Secara keseluruhan, manajemen sumber daya manusia dalam dunia pendidikan, ketenagakerjaan di lembaga pendidikan, dan kepuasan pelanggan pendidikan saling terkait. Manajemen SDM yang baik memastikan bahwa lembaga pendidikan memiliki tenaga pengajar yang berkualitas dan terampil, sedangkan ketenagakerjaan yang baik mencakup faktor-faktor seperti jumlah, kualifikasi, dan kondisi kerja yang memadai. Kepuasan pelanggan menjadi

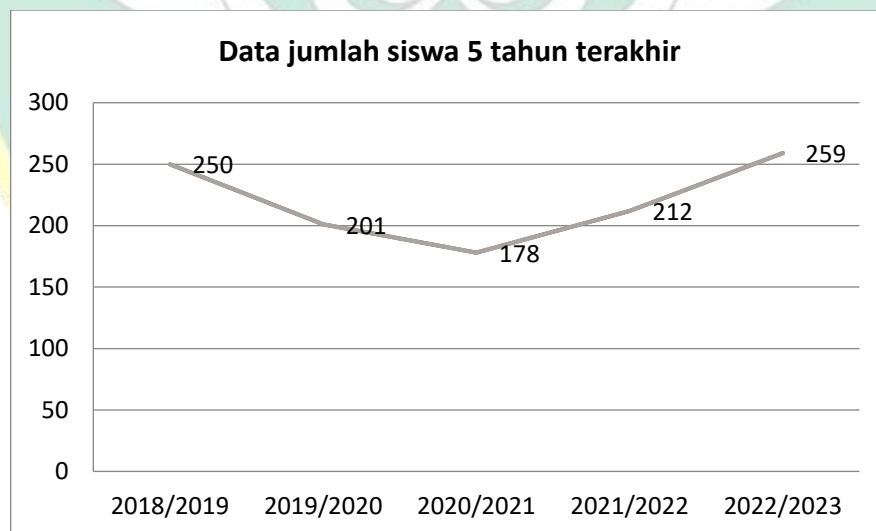
¹¹ A. Permana, H. H. Purba, dan N. D. Rizkiyah, "A Systematic Literature Review of Total Quality Management (TQM) Implementation in the Organization," *International Journal of Production Management and Engineering* 9, no. 1 (29 Januari 2021): hlm. 3, <https://doi.org/10.4995/ijpme.2021.13765>.

¹² Novira, Zakariyah Zakariyah, dan Rudolf Chrysoekamto, "Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik di I MTS Pacet Mojokerto," *INOVATIF: Jurnal Penelitian Pendidikan, Agama, Dan Kebudayaan* 6, no. 2 (11 September 2020): hlm. 5.

tujuan utama dalam pendidikan, dengan fokus pada pengalaman siswa dan orang tua serta pemenuhan kebutuhan dan harapan mereka. Dengan memperhatikan ketiga aspek ini, lembaga pendidikan dapat mencapai kualitas pendidikan yang lebih baik dan membangun reputasi yang baik dalam dunia pendidikan.

SMP Diponegoro 3 Kedung Banteng telah berhasil membangun reputasi sebagai lembaga pendidikan yang memiliki rekrutmen tenaga kerja yang jelas. Mereka tidak hanya mengisi kekosongan posisi dengan sembarangan, tetapi menjalankan seleksi yang ketat untuk memastikan bahwa mereka mendapatkan tenaga pengajar dan staf administrasi yang berkualitas. Proses seleksi yang ketat ini menjamin bahwa hanya individu dengan kualifikasi dan kemampuan yang sesuai yang diterima di lembaga ini, sehingga memastikan bahwa kualitas pengajaran dan layanan pendidikan yang disediakan tetap tinggi.¹³

Kepercayaan masyarakat terhadap SMP Diponegoro 3 juga terus meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah peserta didik di setiap tahun ajaran baru.



Gambar 1.1 Data Jumlah siswa 5 Tahun Terakhir¹⁴

¹³ Wawancara kepada kepala sekolah SMP Diponegoro 3 pada tanggal 17 juli 2023.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Kepala tata Usaha SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng pada tanggal 17 juli 2023.

Meskipun terdapat penurunan peserta didik di tahun 2021 karena *Covid-19* namun setelah itu perlahan grafik menunjukkan adanya kenaikan jumlah peserta didik lagi. Bertambahnya jumlah peserta didik setiap tahunnya merupakan bukti nyata bahwa orang tua dan masyarakat memilih SMP Diponegoro 3 sebagai pilihan terbaik untuk pendidikan anak-anak mereka.

SMP Diponegoro 3 Kedung Banteng merupakan lembaga pendidikan yang memiliki sistem rekrutmen tenaga kependidikan yang jelas, dengan proses seleksi yang ketat. Mereka tidak hanya mengisi kekosongan posisi, tetapi memastikan bahwa hanya individu berkualitas yang diterima. Lembaga ini juga dikenal dengan prestasi siswa yang baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, yang menunjukkan kualitas pengajaran yang efektif dan dukungan pembinaan bakat dan minat siswa. Kepercayaan masyarakat terhadap SMP Diponegoro 3 juga semakin meningkat, terbukti dengan peningkatan jumlah peserta didik setiap tahunnya.¹⁵ Hal ini menegaskan bahwa SMP Diponegoro 3 adalah pilihan yang diandalkan dalam menyediakan pendidikan berkualitas bagi siswa di Kedung Banteng.

B. Definisi Konseptual

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks pendidikan merujuk pada serangkaian kegiatan dan proses yang dilakukan dalam lembaga pendidikan untuk mengelola tenaga kerja yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan. Manajemen SDM pendidikan berfokus pada pengelolaan guru, staf administrasi, dan tenaga pendidik lainnya yang berperan dalam menyediakan lingkungan pembelajaran yang efektif dan berkualitas.¹⁶

Menurut Candra Wijaya Manajemen SDM pendidikan melibatkan beberapa aspek penting, antara lain¹⁷

¹⁵ Wawancara dengan Kepala tata Usaha SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng pada tanggal 17 juli 2023.

¹⁶ Khairul Azan dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia; Kajian Teoritis Dan Praktis Dalam Pendidikan* (Bandung: CV. DOTPLUS Publisher, 2021), hlm. 7.

¹⁷ Candra Wijaya dkk., "*Manajemen Sumberdaya Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*," t.t., hlm. 28.

a. Perencanaan SDM

Tujuan perencanaan SDM yaitu:¹⁸

- 1) Menentukan kualitas, kuantitas dan memperbaiki penggunaan SDM yang akan mengisi semua jabatan dalam organisasi.
- 2) Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- 3) Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.
- 4) Mempermudah koordinasi, integrasi dan sinkronisasi sehingga produktivitas kerja meningkat.
- 5) Memperoleh SDM yang tepat pada posisi yang tepat dan menghindari kekurangan atau kelebihan pegawai.
- 6) Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan.
- 7) Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi baik vertical maupun horizontal dan pensiun pegawai.
- 8) Menjadi dasar dalam penilaian pegawai.

b. Pelatihan dan Pengembangan

Merupakan kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan guru dan tenaga pendidik lainnya dalam melaksanakan tugas-tugas pendidikan. Pelatihan dan pengembangan dalam manajemen SDM pendidikan meliputi program pelatihan internal, kolaborasi dengan lembaga pendidikan tinggi, dan partisipasi dalam pelatihan eksternal yang relevan.

Pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan dalam lembaga pendidikan mengacu pada teori pengembangan orang dewasa, yaitu lebih mengarah pada peningkatan kualitas,

¹⁸ Wijaya dkk., hlm. 62.

penyempurnaan atau pemaksimalan fungsi, dan bukan penambahan jumlah berat secara fisik.¹⁹

c. Evaluasi Kinerja.

Merupakan proses pemantauan dan penilaian kinerja guru dan tenaga pendidik lainnya dalam mencapai tujuan pendidikan. Evaluasi kinerja bertujuan untuk memberikan umpan balik kepada guru dan tenaga pendidik lainnya, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan profesional lebih lanjut.

Manajemen SDM pendidikan berperan penting dalam mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Dengan pengelolaan yang baik, lembaga pendidikan dapat memiliki tenaga kerja yang berkualitas, termotivasi, dan terus berkembang untuk memberikan pendidikan yang efektif dan memberikan pengalaman pembelajaran yang baik bagi siswa.

2. Tenaga Pendidik dan Kependidikan

Tenaga kependidikan merujuk pada individu atau kelompok orang yang bekerja di sektor pendidikan untuk memberikan dukungan dalam penyelenggaraan pendidikan. Mereka memiliki peran penting dalam menunjang proses pembelajaran dan kegiatan pendidikan secara keseluruhan. Tenaga kependidikan terdiri dari berbagai peran dan posisi, termasuk guru, kepala sekolah, staf administrasi, petugas perpustakaan, tenaga kesehatan, dan tenaga keamanan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 39 ayat (2) Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Sedangkan Tugas tenaga

¹⁹ Wijaya dkk., hlm. 233.

kependidikan diatur dalam ketentuan Pasal 39 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, adalah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.²⁰

Selain guru, tenaga kependidikan juga mencakup kepala sekolah yang merupakan pemimpin lembaga pendidikan. Kepala sekolah memiliki tanggung jawab dalam mengelola lembaga pendidikan, membuat keputusan strategis, memimpin staf pengajar, dan menjaga hubungan baik dengan siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya.²¹ Kepala sekolah bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memastikan efektivitas operasional sekolah.

Selain itu, tenaga kependidikan juga meliputi peran-peran lain seperti petugas perpustakaan yang bertugas dalam mengelola koleksi buku dan sumber belajar di perpustakaan sekolah, tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada siswa, dan tenaga keamanan yang menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan sekolah.²²

3. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Respon atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/ kelebihan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang

²⁰ Rendra Topan, “Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional,” Hukum Positif Indonesia, 14 Agustus 2019, <https://rendratopan.com/2019/08/14/pendidik-dan-tenaga-kependidikan-berdasarkan-undang-undang-sistem-pendidikan-nasional/>.

²¹ Lorensius Amon, Theresia Ping, dan Soerjo Adi Poernomo, “Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan,” *Gaudium Vestrum: Jurnal Kateketik Pastoral*, 7 Juni 2021, hlm. 9.

²² Amon, Ping, and Poernomo ugas Dan Fungsi *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*, hlm. 9.

berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (meet expectation) atau melebihi harapan (excellent) pelanggan. Kepuasan pelanggan pendidikan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, kualitas pendidikan adalah faktor utama dalam menentukan kepuasan siswa dan orang tua. Kualitas pendidikan mencakup metode pembelajaran yang efektif, kurikulum yang relevan, materi pelajaran yang berkualitas, dan penilaian yang adil. Siswa dan orang tua mengharapkan lembaga pendidikan menyediakan lingkungan pembelajaran yang baik dan menyelenggarakan program pendidikan yang sesuai dengan standar yang tinggi.

Selain kualitas pendidikan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pendidikan adalah pelayanan dan interaksi antara siswa, orang tua, dan staf pendidikan. Siswa dan orang tua menginginkan komunikasi yang terbuka dan efektif dengan guru dan staf administrasi. Mereka juga mengharapkan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang mereka hadapi. Lingkungan yang ramah dan penuh perhatian di lembaga pendidikan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini ditujukan agar institusi pendidikan mampu bertahan dalam dunia persaingan yang sangat kompetitif serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat banyak pengertian tentang mutu atau kualitas.²³

Kemampuan siswa dalam hal akademik dan non-akademik juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Siswa dan orang tua merasa puas jika siswa berhasil mencapai tujuan pembelajaran, meraih prestasi yang baik, dan mengembangkan keterampilan dan bakat mereka.²⁴ Prestasi siswa merupakan indikator

²³ Rini Wahyuni Siregar dkk., "Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan," t.t., hlm. 3.

²⁴ Jeane Mantiri, "Peran Pendidikan dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Berkualitas di Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan* 3, no. 1 (2019): hlm. 2.

keberhasilan lembaga pendidikan dalam menyediakan pendidikan yang efektif dan bermakna.

Kepuasan pelanggan pendidikan dapat diukur melalui berbagai cara, seperti survei kepuasan siswa dan orang tua, evaluasi akademik, tingkat retensi siswa, dan umpan balik secara langsung. Lembaga pendidikan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan dan terus berupaya meningkatkannya. Kepuasan pelanggan yang tinggi tidak hanya mempengaruhi retensi siswa dan reputasi lembaga, tetapi juga menciptakan iklim pembelajaran yang positif dan berkontribusi pada perkembangan siswa secara keseluruhan.²⁵

Jadi, dalam penelitian ini bahwa berfokus kepada manajemen sumber daya manusia terkait dengan tenaga kependidikan yang di SMP 3 Diponegoro yang mana agar bisa menciptakan kepuasan pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kecamatan Kedunganteng Kabupaten Banyumas? Definisi rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perencanaan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas ?
2. Bagaimanakah rekrutmen dan seleksi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas?
3. Bagaimanakah pelatihan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas?

²⁵ Novira, Zakariyah, dan Chrysoekamto, “Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik di MTS Pacet Mojokerto,” hlm. 4.

4. Bagaimanakah monitoring dan kontrol manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mendeskripsikan perencanaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas.
- b. Mendeskripsikan rekrutmen dan seleksi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas.
- c. Mendeskripsikan pelatihan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas.
- d. Mendeskripsikan monitoring dan kontrol manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- 1) Untuk mengetahui gambaran bagaimana manajemen sumber daya manusia pendidikan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang manajemen sumber daya manusia pendidikan bagi mahasiswa UIN Purwokerto pada khususnya dan umumnya bagi siapapun yang membacanya.
- 3) Memberikan referensi bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang berminat melakukan

penelitian dengan tema lain yang sejenis di masa yang akan datang.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1) Bagi Kepala SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

Hasil penelitian dapat memberikan pandangan panduan tentang praktik-praktik terbaik dalam perencanaan SDM, pelatihan, pengembangan, dan evaluasi kinerja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) Bagi Peserta Didik dan Wali Murid

Dapat menjadi masukan untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih lembaga yang berkualitas dan memiliki fasilitas yang memadai bagi anak.

3) Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi institusi lain terkait dengan manajemen sumber daya manusia pendidikan yang bermutu.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan sebuah kerangka skripsi yang dimaksudkan untuk memberikan petunjuk mengenai pokok-pokok pembahasan yang akan ditulis di dalam skripsi ini. Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh terhadap skripsi ini, maka perlu dijelaskan bahwa dalam skripsi ini terdiri dari tiga tahapan yaitu:

Bagian pertama merupakan bagian tahap awal penelitian ini berisi halaman judul, halaman pernyataan keaslian pengesahan, halaman pengesahan, halaman nota dinas pembimbing, halaman persembahan, moto, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar lampiran.

Bagian kedua merupakan tahap utama yang terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang terdiri dari lima bab dengan uraian sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka dan

sistematika pembahasan.

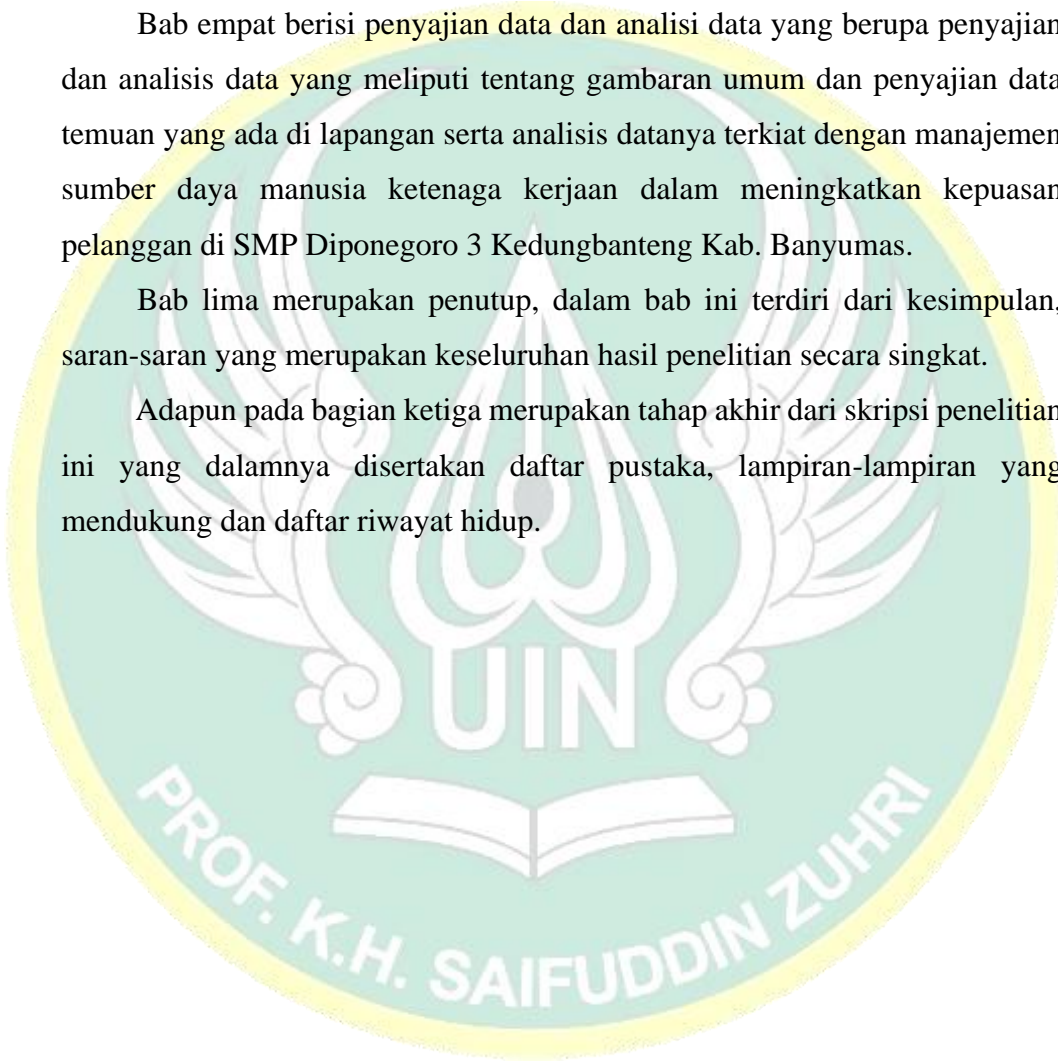
Bab dua mengemukakan landasan teori terkait dengan manajemen sumber daya manusia ketenaga kerjaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 kedungbanteng kab. banyumas.

Bab tiga menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab empat berisi penyajian data dan analisis data yang berupa penyajian dan analisis data yang meliputi tentang gambaran umum dan penyajian data temuan yang ada di lapangan serta analisis datanya terkait dengan manajemen sumber daya manusia ketenaga kerjaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Kab. Banyumas.

Bab lima merupakan penutup, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan, saran-saran yang merupakan keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Adapun pada bagian ketiga merupakan tahap akhir dari skripsi penelitian ini yang dalamnya disertakan daftar pustaka, lampiran-lampiran yang mendukung dan daftar riwayat hidup.



BAB II

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KEPUASAN PELANGGAN

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata manus yang berarti tangan dan agree yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi managere yang artinya menangani. Managere diterjemahkan ke bahasa inggris to manage (kata kerja), management (kata benda), dan manager untuk orang yang melakukannya manajemen diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan (p3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen dalam arti sempit adalah manajemen sekolah/madrasah yang meliputi : perencanaan program, pelaksanaan program, kepemimpinan kepala sekolah/madrasah, pengawasan, evaluasi dan sistem informasi sekolah/madrasah.²⁶

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²⁷

Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.²⁸

Van Fleet dan Peterson mengartikan manajemen adalah seperangkat kegiatan yang diarahkan pada pemanfaatan sumber daya secara efisien dan

²⁶ Husaini usman, *Manajemen teori, praktik, dan riset pendidikan* edisi 4, cet. 2,(Jakarta: Bumi Aksara, 2014). Hal 7

²⁷ Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2009). Hal 1

²⁸ Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta : PT Bumi Aksara. 2005. Hal 2

efektif untuk mencapai satu tujuan atau lebih. Sementara kreitner menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses pemecahan masalah untuk tujuan organisasi melalui penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien di dalam lingkungan organisasi yang terus berubahubah.²⁹

Kata manajemen mengandung tiga makna yaitu pikiran (mind), tindakan (action), dan sikap (attitude). Sementara secara terminology kata manajemen dapat diartikan ke dalam empat hal berikut : 1) kemampuan atau ketrampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan, 2) segenap perbuatan mengerakan sekelompok orang atau mengarahkan segala aktivitas dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan, 3) bekerja dengan menggunakan atau meminjam tangan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu, 4) memfasilitasi atau melayani dan menggerakkan orang lain dalam organisasi agar dapat bekerja secara optimal dalam rangka mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.³⁰

Menurut definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan atau pengelolaan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melauai kerjasama antar anggota organisasi secara efektif dan efisien. Dan dalam hal ini penulis berpedoman untuk penelitian yang penulis lakukan menggunakan teori manajemen G.R Tery. Karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai penulis.

2. Fungsi Manajemen

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Fungsi manajemen ini juga dikenal dengan istilah POAC, yang merupakan singkatan dari *planning*, *organizing*, *actuating*, dan

²⁹ Wijaya dkk., “*Manajemen Sumberdaya....*,” hlm. 76.

³⁰ Sulthon Masyhud, *Manajemen Profesi Kependidikan* (Yogyakarta:Kurnia Kalam Semesta, 2014), hlm. 117

controlling. Berikut ini adalah penjelasan mengenai setiap fungsi manajemen

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan (*planning*) adalah proses yang sistematis untuk menentukan tujuan, mengidentifikasi tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengatur sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tindakan tersebut. Perencanaan adalah langkah awal dalam setiap proses atau proyek yang dirancang untuk mencapai hasil yang diinginkan.³¹

Berikut adalah tahapan umum dalam perencanaan:

- 1) Pengidentifikasian Masalah atau Tujuan: Tahap awal dalam perencanaan adalah mengidentifikasi masalah yang ingin dipecahkan atau tujuan yang ingin dicapai. Hal ini melibatkan evaluasi situasi saat ini, analisis kebutuhan, dan pemahaman yang jelas tentang hasil yang diinginkan.
- 2) Penetapan Tujuan: Setelah masalah atau tujuan diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah menetapkan tujuan yang spesifik, terukur, tercapai, relevan, dan berbatas waktu. Tujuan dari hal tersebut memberikan arahan yang jelas tentang apa yang ingin dicapai dan memudahkan evaluasi keberhasilan.
- 3) Analisis dan Penyusunan Rencana: Tahap ini melibatkan analisis mendalam tentang langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Ini meliputi identifikasi tugas, alokasi sumber daya, penentuan prioritas, dan pengembangan rencana tindakan yang rinci.

³¹ Ulil Albab, "Perencanaan Pendidikan Dalam Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam," *Jurnal Pancar (Pendidik Anak Cerdas Dan Pintar)* 5, no. 1 (June 24, 2021): hlm. 10, <https://doi.org/10.52802/pancar.v5i1.104>.

- 4) Implementasi Rencana: Setelah rencana disusun, langkah selanjutnya adalah melaksanakan rencana tersebut. Ini melibatkan mengambil tindakan yang diperlukan, melibatkan anggota tim atau *stakeholder* yang relevan, dan melaksanakan langkah-langkah yang telah direncanakan.
- 5) Pemantauan dan Evaluasi: Tahap ini melibatkan pemantauan pelaksanaan rencana dan evaluasi terhadap hasil yang dicapai. Dengan memantau kemajuan, kita dapat mengidentifikasi perubahan yang diperlukan, mengatasi hambatan yang muncul, dan memastikan bahwa tujuan akhir tetap menjadi fokus utama.
- 6) Koreksi dan Perbaikan: Jika diperlukan, langkah terakhir adalah mengoreksi dan memperbaiki rencana. Evaluasi yang objektif dan kritis dapat membantu mengidentifikasi kelemahan atau celah dalam perencanaan awal, dan melakukan perubahan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang lebih baik.³²

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian (*organizing*) adalah proses pengaturan dan pengelompokan sumber daya, orang, dan aktivitas dalam suatu struktur yang terkoordinasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³³ Dalam pengorganisasian, tugas-tugas dan tanggung jawab diberikan kepada individu atau kelompok, otoritas dan hubungan kerja ditetapkan, serta aliran informasi. Pengorganisasian memainkan peran penting dalam mencapai efisiensi, efektivitas, dan kesuksesan dalam berbagai aspek kehidupan.

³² Endah Winarti, "Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan," *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Ilmiah* 3, no. 1 (2018): hlm. 8.

³³ Jamrizal Jamrizal, "Pengaruh Perencanaan, Pengorganisasian Dan Pengawasan Terhadap Kepemimpinan Kepala Sekolah (Literature Review Manajemen Pendidikan)," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): hlm. 5.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan (*actuating*) adalah salah satu tahap penting dalam proses manajemen di mana tindakan nyata diambil untuk melaksanakan rencana yang telah dibuat.³⁴ Tahap ini melibatkan penggerakan dan pengaturan sumber daya manusia dan fisik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³⁵

Pelaksanaan memainkan peran penting dalam mencapai tujuan dan kesuksesan organisasi. Berikut adalah beberapa alasan mengapa pelaksanaan penting:

- 1) Menerjemahkan Rencana Menjadi Tindakan: Pelaksanaan mengubah rencana yang telah dibuat menjadi tindakan nyata. Meskipun rencana yang baik adalah penting, tanpa pelaksanaan yang efektif, rencana tersebut hanya akan menjadi wacana kosong. Pelaksanaan memberikan langkah konkret untuk menerjemahkan rencana ke dalam tindakan nyata.
- 2) Menggerakkan Sumber Daya: Pelaksanaan melibatkan penggerakan dan pengaturan sumber daya manusia dan fisik. Ini termasuk mengkoordinasikan tenaga kerja, mengalokasikan waktu dan anggaran, dan mengarahkan penggunaan peralatan dan fasilitas. Pelaksanaan yang baik memastikan penggunaan sumber daya yang optimal dan efisien.
- 3) Menciptakan Keterkaitan dan Kolaborasi: Pelaksanaan melibatkan kerja sama dan kolaborasi antara anggota tim atau departemen yang terlibat. Dalam tahap ini, interaksi dan keterkaitan antar individu atau kelompok diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Pelaksanaan yang efektif memperkuat kerja tim dan membangun hubungan yang saling mendukung.

³⁴ Ruhaya, "Fungsi Manajemen Terhadap Pendidikan Islam," hlm. 8.

³⁵ Juhji, "Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, Dan Kepemimpinan Pendidikan Islam," hlm. 9.

- 4) Mengatasi Kendala dan Perubahan: Selama pelaksanaan, mungkin muncul kendala atau perubahan yang tidak terduga. Pelaksanaan yang efektif melibatkan kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala tersebut dengan cepat dan efisien. Fleksibilitas dan adaptabilitas menjadi penting dalam menghadapi perubahan yang mungkin terjadi.
- 5) Memonitor Kemajuan: Pelaksanaan juga melibatkan pemantauan dan pemantauan kemajuan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan memantau kemajuan secara teratur, kita dapat mengidentifikasi masalah atau ketidaksesuaian dan mengambil langkah perbaikan yang diperlukan.³⁶

d. *Controlling* (Evaluasi)

Evaluasi, yang juga dikenal sebagai kontrol (*controlling*), adalah tahap penting dalam proses manajemen di mana kinerja organisasi dievaluasi untuk memastikan bahwa tujuan dan standar yang ditetapkan tercapai.³⁷ Evaluasi melibatkan pemantauan, pengukuran, analisis, dan pengaturan kembali kegiatan organisasi untuk memastikan kesesuaian dengan rencana yang telah ditetapkan.³⁸

3. Pengertian Sumber Daya Manusia

Secara umum, pengertian sumber daya manusia dapat dibagi menjadi dua, yakni sumber daya manusia secara makro dan mikro. Pengertian sumber daya manusia makro adalah jumlah penduduk usia produktif yang ada di sebuah negara, sedangkan pengertian sumber daya manusia mikro lebih mengerucut pada individu yang bekerja pada sebuah institusi.³⁹

³⁶ Maujud, "Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus Pengelolaan Madrasah Ibtidaiyah Islahul Muta'allim Pagutan)," hlm. 6.

³⁷ Eko Putro Widoyoko, *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis Bagi Pendidik Dan Calon Pendidik* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015), hlm. 3.

³⁸ Faninda Novika Pertiwi, "Sistem Pengelolaan (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi) Laboratorium IPA SMP Negeri Di Ponorogo," *Kodifikasia* 13, no. 1 (June 27, 2019): hlm. 7, <https://doi.org/10.21154/kodifikasia.v13i1.1704>.

³⁹ Wijaya dkk., "Manajemen Sumberdaya Pendidik Dan Tenaga Kependidikan," hlm. 1.

Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Menurut Sadili Samsudin SDM atau sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Sehingga dapat diartikan bahwa, SDM adalah aset yang dimiliki bank untuk melakukan segala aktivitas operasional bank. Dalam tugasnya, SDM diarahkan oleh sebuah manajemen yakni manajemen Sumber Daya Manusia⁴⁰. Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

a. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan Sumber Daya Manusia adalah proses di mana manajemen menentukan cara bagi organisasi untuk bergerak dari posisi tenaga kerja saat ini menuju ke posisi yang diinginkan dalam hal keahlian dan ketersediaan pendidikan. Melalui perencanaan ini, manajemen berusaha untuk memastikan bahwa organisasi memiliki jumlah dan jenis orang yang sesuai, ditempatkan dengan tepat, pada waktu yang tepat, untuk melakukan tugas-tugas yang diperlukan,

⁴⁰ Wijaya dkk., hlm. 6.

dengan hasil akhir berupa manfaat jangka panjang yang optimal bagi organisasi dan individu.

Beberapa tujuan perencanaan sumber daya manusia dalam sebuah lembaga atau organisasi termasuk:

1. Memastikan pemanfaatan optimal dari tenaga kependidikan yang tersedia saat ini.
 2. Menganalisis atau meramalkan kebutuhan akan keterampilan di masa depan.
 3. Memberikan kontrol untuk memastikan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan pada saat dibutuhkan.
 4. Menguraikan alasan pentingnya perencanaan pelatihan.
- b. Rekrutmen Dan Seleksi

Rekrutmen adalah aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kependidikan di sebuah lembaga pendidikan, baik itu dari segi jumlah maupun kualitasnya. Rekrutmen dan seleksi mungkin merupakan bagian dari rangkaian proses manajemen sumber daya manusia untuk sebuah lembaga, namun keduanya dapat memiliki dampak yang sangat besar terhadap efektivitas, produktivitas, dan keberlanjutan di masa depan.

Kesuksesan dalam proses perekrutan dapat dilihat dari tiga faktor utama

1. Kondisi organisasi, yang mencakup kebijakan promosi, kebijakan imbalan, kebijakan status pegawai, spesifikasi pekerjaan.
 2. Profil karyawan, yang mencakup pengalaman dan pendidikan.
 3. Kondisi eksternal, seperti lingkungan dan dinamika masyarakat.⁴¹
- c. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan tenaga pendidik bertujuan untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan kepada para tenaga pendidik agar dapat berkontribusi secara efektif dalam meningkatkan

⁴¹ Amirul Mukminin dkk., "MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENDIDIKAN," *UNY Press 1* (2019): hlm. 155.

efisiensi organisasi dan menghadapi perubahan lingkungan. Evaluasi terus-menerus terhadap kemampuan manajerial dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi perubahan lingkungan merupakan hal yang penting. Kemajuan teknologi yang terus berkembang menyebabkan keterampilan menjadi usang, sehingga diperlukan kegiatan pelatihan yang berkelanjutan.

Ada dua jenis pelatihan yang tersedia untuk bisnis pelatihan di tempat kerja dan teknik di luar tempat kerja. Keadaan individu serta "apa" dan "mengapa" dari program pelatihan Anda akan menentukan metode mana yang akan digunakan. Pelatihan di tempat kerja disampaikan kepada tenaga kerja saat mereka menjalankan tugas rutin mereka. Dengan cara ini, mereka dapat belajar tanpa menghabiskan waktu tambahan. Setelah rencana untuk materi pelatihan ditetapkan, tenaga kerja harus diberitahu tentang rincian pelaksanaannya. Waktu harus dijadwalkan dengan evaluasi berkala untuk memantau kemajuan mereka. Teknik pelatihan di tempat kerja meliputi orientasi, instruksi kerja, magang, asisten, rotasi pekerjaan, dan pembimbingan.⁴²

d. Monitoring dan Kontrol

Monitoring adalah proses mengumpulkan informasi mengenai perkembangan kegiatan dan membandingkannya dengan rencana yang telah dibuat untuk mengenali perbedaan-perbedaan. Kegiatan pemantauan perlu dilakukan secara teratur dan berkelanjutan guna mengidentifikasi perbedaan antara rencana dan situasi aktual.

Kontrol adalah tentang kemajuan pemantauan dan mengambil tindakan korektif secara tepat waktu. Ada beberapa teknik yang dapat membantu untuk pengontrolan proyek yaitu Rencana proyek, Monitoring, Identifikasi perbedaan, Kontrol.

Pemantauan menjadi aspek yang sangat vital selama tahap pelaksanaan proyek karena merupakan satu-satunya cara untuk

⁴² Mukminin dkk., hlm. 190.

mengendalikan pekerjaan dan memastikan pencapaian tujuan proyek. Untuk mengikuti perkembangan, perlu mempertimbangkan pengumpulan informasi pada dua tingkat: tingkat "gambaran besar" untuk mengintegrasikan tujuan organisasi/lembaga secara keseluruhan yang ingin dicapai proyek serta menjaga keseimbangan antara dimensi waktu, anggaran, dan kualitas, dan tingkat "kegiatan proyek" untuk melacak kemajuan tugas individu; apakah mereka telah dimulai, apakah mereka berjalan sesuai rencana, dan apakah mereka diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan merujuk pada tingkat kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Kepuasan pelanggan pendidikan menjadi tujuan utama karena memiliki dampak langsung pada retensi siswa, kualitas pendidikan, dan reputasi lembaga.

Kepuasan pelanggan pendidikan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, kualitas pendidikan adalah faktor utama dalam menentukan kepuasan siswa dan orang tua. Kualitas pendidikan mencakup metode pembelajaran yang efektif, kurikulum yang relevan, materi pelajaran yang berkualitas, dan penilaian yang adil. Siswa dan orang tua mengharapkan lembaga pendidikan menyediakan lingkungan pembelajaran yang baik dan menyelenggarakan program pendidikan yang sesuai dengan standar yang tinggi.

Selain kualitas pendidikan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pendidikan adalah pelayanan dan interaksi antara siswa, orang tua, dan staf pendidikan. Siswa dan orang tua menginginkan komunikasi yang terbuka dan efektif dengan guru dan staf administrasi. Mereka juga mengharapkan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang mereka hadapi. Lingkungan yang ramah dan penuh perhatian di lembaga pendidikan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono terdapat tujuh indikator kepuasan pelanggan, yaitu⁴³

1. Produk

Pelayanan produk yang efektif harus memenuhi preferensi dan harapan konsumen. Produk yang diproduksi oleh pabrikan seharusnya mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penilaian kinerja produk didasarkan pada beberapa faktor, termasuk jenis produk, tingkat kualitas, dan ketersediaan produk.

2. Harga

Harga merupakan elemen yang esensial dalam produk, mencerminkan sejauh mana kualitas produk tersebut. Evaluasi terhadap harga melibatkan aspek besaran harga, relevansi dengan nilai produk, serta variasi harga untuk opsi produk yang tersedia.

3. Promosi

Promosi berfokus pada penyebaran informasi mengenai produk dan layanan dengan tujuan untuk berkomunikasi mengenai keuntungan produk dan layanan tersebut kepada pelanggan yang menjadi target.

4. Lokasi

Promosi berfokus pada penyebaran informasi mengenai produk dan layanan dengan tujuan untuk berkomunikasi mengenai keuntungan produk dan layanan tersebut kepada pelanggan yang menjadi target.

5. Pelayanan karyawan

Pelayanan karyawan melibatkan tanggapan yang diberikan oleh staf dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan, dengan maksud untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan..

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan elemen dari karakteristik perusahaan yang berfungsi sebagai sarana untuk mendukung keberlanjutan operasional perusahaan dalam interaksi dengan pelanggan. Aspek penilaian

⁴³ Nida Salma Fahriani dan Intan Rike Febriyanti, "Analisis Kepuasan Pelanggan Di Apotek Bunda Cikembar," *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 3 (30 Agustus 2022): hlm. 4-5, <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>.

melibatkan tata letak barang, fasilitas penyimpanan, dan kebersihan fasilitas.

7. Suasana

Suasana memiliki peran yang mendukung, karena jika perusahaan memberikan kesan yang positif, pelanggan akan merasakan kepuasan yang khusus. Faktor penilaian melibatkan ventilasi udara, tingkat kenyamanan, dan tingkat keamanan.

Hal ini ditujukan agar institusi pendidikan mampu bertahan dalam dunia persaingan yang sangat kompetitif serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat banyak pengertian tentang mutu atau kualitas.⁴⁴

Kemampuan siswa dalam hal akademik dan non-akademik juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan. Siswa dan orang tua merasa puas jika siswa berhasil mencapai tujuan pembelajaran, meraih prestasi yang baik, dan mengembangkan keterampilan dan bakat mereka.⁴⁵ Prestasi siswa merupakan indikator keberhasilan lembaga pendidikan dalam menyediakan pendidikan yang efektif dan bermakna.

Umpan balik dan evaluasi dari siswa dan orang tua juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Lembaga pendidikan yang aktif dalam mengumpulkan umpan balik dari siswa dan orang tua, dan merespons dengan tindakan perbaikan yang sesuai, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini mencerminkan komitmen lembaga pendidikan untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan pendidikan yang disediakan.

Kepuasan pelanggan pendidikan dapat diukur melalui berbagai cara, seperti survei kepuasan siswa dan orang tua, evaluasi akademik, dan umpan balik secara langsung. Lembaga pendidikan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan dan terus berupaya meningkatkannya. Kepuasan pelanggan yang

⁴⁴ Siregar dkk., "Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan," hlm. 3.

⁴⁵ Mantiri, "Peran Pendidikan dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Berkualitas di Provinsi Sulawesi Utara," hlm. 2.

tinggi tidak hanya mempengaruhi retensi siswa dan reputasi lembaga, tetapi juga menciptakan iklim pembelajaran yang positif dan berkontribusi pada perkembangan siswa secara keseluruhan.⁴⁶

Jadi, dalam penelitian ini bahwa berfokus kepada manajemen sumber daya manusia terkait dengan tenaga kependidikan yang di SMP 3 Dipenogoro yang mana agar bisa menciptakan kepuasan pelanggan.

C. Penelitian Terkait

Berdasarkan hasil pencarian dari beberapa penelitian sebelumnya, peneliti telah mengidentifikasi tema yang relevan dengan subjek yang akan diteliti.

Pertama, hasil riset yang dilakukan oleh Charoen Suksup yang berjudul *Educational Human Resource Management Strategy SWOT Analysis for Thailand's OBEC*. Hasil penelitian menemukan beberapa hal penting mengenai sumber daya manusia dalam dunia pendidikan yaitu Kelompok sampel terdiri dari 566 individu yang merupakan profesional manajemen pendidikan dan sumber daya manusia (SDM) di salah satu dari 175 Layanan Pendidikan Area (ESA) di bawah Kantor Pendidikan Dasar Thailand Komisi (OBEC). Untuk menganalisis SWOT, mereka menggunakan kuesioner yang berkaitan dengan strategi HRM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan internal meliputi langkah-langkah yang jelas dalam perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, dan penempatan dengan tata kelola yang baik. Namun, temuan juga mengidentifikasi kelemahan, seperti pembentukan komisi yang melanggar hukum (OTEPC), kesulitan dalam pengangkatan untuk berbagai posisi staf, dan penundaan dalam tindakan disipliner, investigasi, dan tindak lanjut. Adapun peluang eksternal mencakup empat faktor, seperti perubahan kebijakan, manajemen tata kelola yang baik, penempatan staf yang diprioritaskan melalui sistem penghargaan, dan kesadaran akan tugas. Sementara itu, ancaman terdiri dari kebijakan nasional Thailand yang terus

⁴⁶ Novira, Zakariyah, dan Chrysoekamto, "Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik di I MTS Pacet Mojokerto," hlm. 4.

berubah dan memengaruhi perencanaan tenaga pendidikan dan administrasi, serta aturan dan ketentuan rekrutmen yang berkualitas.⁴⁷

Kedua, hasil riset yang dilakukan oleh Arif Nur Cahyo yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan dalam Meningkatkan Daya Saing SDIT Ar Rahmah Pacitan*. Hasil penelitian mengungkapkan beberapa temuan penting. Pertama, perencanaan SDM di SDIT Ar Rahmah selalu memperhatikan nilai-nilai demokratis dan analitis dengan melibatkan berbagai pihak, baik pihak sekolah maupun yayasan. Hal ini mencerminkan komitmen mereka terhadap kualitas pendidikan yang berkelanjutan dan partisipatif. Kedua, rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia dilakukan melalui prosedur yang standar, sehingga menghasilkan tenaga kerja yang handal dan profesional. Dengan cara ini, sekolah dapat memastikan bahwa tenaga pendidik mereka memiliki kualifikasi yang memadai untuk menghadapi tantangan pendidikan masa depan. Ketiga, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dilakukan secara rutin dan berkala, serta melibatkan berbagai pihak yang berkompeten. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti adalah, dalam penelitian yang akan diteliti, teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara melibatkan interaksi langsung dengan responden untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman mereka terkait topik penelitian.⁴⁸

Guru yang berkualitas di SMP Diponegoro 3 Kedingbanteng akan mampu memberikan pengajaran yang inspiratif dan mendorong perkembangan peserta didik secara optimal. Oleh karena itu, penting bagi yayasan Al-Hidayah untuk terus berinvestasi dalam pengembangan dan perekrutan tenaga kependidikan yang berkualitas guna mencapai standar pendidikan yang unggul dan relevan di era modern ini.

⁴⁷ Charoen Suksup, Paitoon Pimdee, dan Prasittisak Sirijarupat, "Educational Human Resource Management Strategy SWOT Analysis for Thailand's OBEC" 13 (27 Juni 2020): hlm. 1.

⁴⁸ Arif Nur Cahyo, "Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Pendidikan Dalam Meningkatkan Daya Saing SDIT Ar Rahmah, Pacitan," *Muslim Heritage* 1, no. 2 (10 November 2016): hlm. 5, <https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v1i2.600>.

Ketiga, hasil riset yang ditulis oleh Kadek Hengki Primayana yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi” Manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan dukungan sumber daya yang mumpuni, universitas bisa melaju maju dan berkembang. Peningkatan mutu pendidikan ditentukan oleh kepemimpinan lembaga pendidikan dalam mengelola sumber daya manusianya. Di dalam pengelolaan sumber daya manusia, pimpinan universitas menjadi kunci dalam peningkatan kualitas pendidikan. Pimpinan universitas dituntut untuk selalu berkembang sumber daya manusia untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas.⁴⁹

Dari pemaparan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa masing-masing penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu memiliki sisi persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis akan lakukan. Yang menjadi keunikan tersendiri dalam penelitian yang akan penulis lakukan adalah penelitian ini akan dilaksanakan di pendidikan formal yaitu Smp Diponegoro 3 Kedungbanteng yang melakukan langkah holistik intergratif untuk mengoptimalkan layanan pendidikan yang bermutu yang ada di sekolah tersebut.

Keempat, hasil riset berjudul Sinergi Yayasan Dengan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru MA Pp Al-Fatah Kecamatan Maos Kabupaten Cilacap Oleh Nur Ahadi Romadhon NIM. 102333027.⁵⁰ Penelitian ini membahas tentang peran kepala sekolah dan sinergitasnya dengan yayasan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sinergi kepala sekolah dengan yayasan adalah membangun komunikasi yang baik, melibatkan yayasan dalam pengembangan lembaga dan mengadakan kunjungan kepada yayasan untuk mengkoordinasikan terkait hal-hal yang berhubungan dengan pengembangan lembaga.

⁴⁹ Kadek Hengki Primayana, “Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi,” *Jurnal Penjaminan Mutu* 1, no. 2 (9 Agustus 2016): hlm. 1, <https://doi.org/10.25078/jpm.v1i2.45>.

⁵⁰ Nur Hadi Romadhon, *Sinergi Yayasan Dengan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru MA Pp Al-Fatah Kecamatan Maos Kabupaten Cilacap*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018), hlm.29.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian ini. Pertama, persamaan skripsi penulis dengan Nur Ahadi Romadhon yaitu membahas tentang peran yayasan dalam proses pendidikan di sekolah. Sedangkan perbedaannya, Nur Ahadi membahas terkait dengan kinerja kepala sekolah, sedangkan penulis mencakup pada kepala madrasah, pendidik dan tenaga kependidikan, sarpras, biaya dan pengelolaan.

Kelima, hasil penelitian tesis yang berjudul “Manajemen Yayasan Pendidikan Islam dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Pendidik dan Kependidikan di Madrasah Kecamatan Tanah Merah-Inhil” oleh Gita Tanika, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Tahun 2021. Tesis ini membahas tentang manajemen yayasan mulai dari perencanaan hingga evaluasi. Dalam perencanaan, yayasan berperan dalam pengembangan SDM melalui perkrutan guru madrasah, membuat kebijakan yang mengikat kepada pendidik dan tenaga kependidikan. Pengorganisasian, yayasan memberikan perintah untuk menentukan program, pengelolaan dilaksanakan oleh setiap madrasah untuk meningkatkan mutu pendidik dan tenaga kependidikan melalui program pendidikan atau pelatihan. Persamaan tesis ini dengan peneliti yaitu terkait peran yayasan terhadap madrasah, perbedaannya terletak pada fokus kajian di mana tesis ini berfokus pada manajemen yayasan pendidikan melalui perencanaan hingga evaluasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai suatu fenomena atau masalah yang diteliti, dan analisis kualitatif terhadap data yang diperoleh. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini menekankan pada pengumpulan data secara terperinci, sehingga peneliti dapat memberikan gambaran yang akurat dan lengkap tentang objek penelitiannya.⁵¹

Dalam penelitian deskriptif, tidak ada pengujian hipotesis, sehingga tidak ada penggabungan atau perbandingan antara variabel dalam penelitian. Penelitian ini hanya berfokus pada deskripsi keadaan nyata yang ada di lapangan tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan yang diteliti.⁵²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023 hingga April 2024, penelitian ini akan dilakukan di SMP 3 Diponegoro, Kecamatan Diponegoro, Kabupaten Banyumas. Lokasi ini dipilih sebagai pusat penelitian karena memiliki relevansi yang signifikan dengan topik yang diteliti. Dalam jangka waktu tersebut, peneliti akan berfokus untuk mengumpulkan data dan informasi yang komprehensif mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan topik penelitian.

Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan, serta memberikan informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan dan perbaikan di SMP 3 Diponegoro dan lembaga pendidikan lainnya.

C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian

1. Kepala Sekolah

⁵¹ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 234.

⁵² 88 Sugiyono, Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,..., hlm. 235.

Kepala Sekolah memiliki peran kunci dalam manajemen sumber daya manusia (SDM) tenaga kependidikan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng. Penelitian akan fokus pada bagaimana Kepala Sekolah mengelola dan memimpin tenaga kependidikan, termasuk pengambilan keputusan dalam rekrutmen, pelatihan, pengembangan karir, dan penilaian kinerja, yang berdampak pada kepuasan pelanggan, seperti siswa dan orang tua.

2. Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha bertanggung jawab atas administrasi sekolah, termasuk manajemen kepegawaian, keuangan, dan fasilitas. Penelitian akan menyelidiki bagaimana Kepala Tata Usaha mengelola aspek-aspek tersebut dalam mendukung kinerja tenaga kependidikan dan berdampak pada kepuasan pelanggan.

3. Wali Murid

Wali Murid memiliki peran penting dalam membentuk persepsi tentang kualitas pendidikan dan layanan sekolah. Penelitian akan memperhatikan pandangan dan pengalaman Wali Murid terkait manajemen sumber daya manusia tenaga kependidikan dan dampaknya pada kepuasan pelanggan.

4. Peserta didik

Peserta didik merupakan penerima langsung layanan pendidikan dari kesiapan manajerial yang bagus. Penelitian akan melihat sudut pandang peserta didik tentang manajemen sumber daya manusia yang melibatkan guru dan staf sekolah, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasan mereka terhadap lingkungan dan proses belajar.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Observasi adalah metode penelitian yang menggunakan cara pengamatan terhadap objek yang menjadi pusat perhatian penelitian. Observasi merupakan metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan mengamati individu atau kelompok secara

langsung.⁵³ Menurut Arikunto dalam Ahmad Tanzeh mendefinisikan bahwa observasi adalah kegiatan pemuatan perhatian terhadap semua objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti turut berinteraksi dan terlibat dalam kegiatan sehari-hari tenaga kependidikan. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, observasi dapat memberikan informasi tentang cara kerja, pola komunikasi, dinamika tim, dan praktik manajemen yang dilakukan oleh tenaga kependidikan.⁵⁴

Observasi sendiri terdapat observasi partisipatif (*participatory observation*) dan non-partisipatif (*nonparticipatory observation*). Dalam observasi partisipatif, peneliti ikut terlibat sebagai peserta bukan sekedar mengamati. Sebaliknya, dalam observasi non-partisipatif peneliti hanya sekedar mengamati dan berperan sebagai pengamat kegiatan yang diteliti. Sehingga tidak turut serta dalam kegiatan. Alat pendukung dalam observasi dapat berupa buku catatan, skala penilaian dan check list yang berisi hal-hal yang akan sedang dan telah di observasi.

Guna menjawab permasalahan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan teknik observasi non-partisipatif. Pada saat observasi, peneliti hanya sebagai pengamat terhadap objek yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti datang ke lokasi untuk memperoleh gambaran secara jelas tentang kondisi sarana prasarana dan program kegiatan keagamaan SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng. Observasi pertama dilakukan pada hari Jumat Tanggal 8 Agustus 2023, Pada pukul 07.00 WIB sampai pukul 07.30 WIB observasi ruang tamu sekolah, Observasi ini peneliti fokus pada Sumber daya manusia. Setelah itu paada pukul 07.30 WIB sampai jam 08.00 WIB peneliti mengamati kegiatan sehari-hari seperti sholat duha berjamaah yang dilakukan di kelas, yang dimulai dengan siswa mengambil air wudhu sampai dilaksanakannya kegiatan sholat duha berjamaah yang nantinya berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

⁵³ Ngalim Purwanto, *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal.149

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 223.

2. Teknik Wawancara

Suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan atau seorang otoritas (seorang ahli atau yang berwenang dalam suatu masalah).⁵⁵ Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada kepala sekolah sebagai manajer lembaga pendidikan, kepala tata usaha, wali murid, dan peserta didik sebagai penerima langsung layanan pendidikan.

3. Teknik dokumentasi

Cara lain untuk memperoleh data adalah menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi yaitu usaha mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.⁵⁶

Proses dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan berupa foto, video, dan rekaman. Peneliti mendokumentasi program-program kegiatan keagamaan yang berlangsung, semua yang berkaitan dengan program tersebut dan yang berhubungan dengan penelitian program kegiatan siswa yang sudah terencana oleh pihak sekolah dilakukan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng yang bertujuan untuk pembentukan karakter dan keberlangsungan SDM yang baik. Oleh sebab itu, hasil dari wawancara dan observasi akan dianggap kredibel apabila disertai dengan dokumentasi. Terlebih pada dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

E. Metode Analisis Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan informasi dan fakta yang relevan untuk mendukung penelitian atau studi yang sedang dilakukan. Teknik pengumpulan data mencakup berbagai metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, seperti

⁵⁵ Gorys Keraf, *Komposisi Sebuah Pengantar Kemahiran Bahasa*, (Flores: Nusa Indah, 1984), hal.46

⁵⁶ Imam Gunawan, "Metode Penelitian Kualitatif," Jakarta: Bumi Aksara 143 (2013): hlm. 6.

observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan lain sebagainya. Pengumpulan data merupakan langkah kritis dalam proses penelitian karena kualitas data yang dikumpulkan akan mempengaruhi validitas dan reliabilitas hasil penelitian.⁵⁷ Penting bagi peneliti untuk memilih teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik subjek atau responden yang terlibat.

2. Penyajian Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, langkah berikutnya adalah menyajikan data secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data melibatkan transformasi data mentah menjadi bentuk yang lebih teratur dan informatif, seperti tabel, grafik, diagram, atau narasi deskriptif.⁵⁸ Tujuan dari penyajian data adalah untuk menyajikan gambaran visual atau verbal tentang distribusi, pola, atau hubungan yang terdapat dalam data. Dengan penyajian data yang baik, pembaca atau penerima informasi dapat dengan mudah mengidentifikasi tren atau temuan penting yang relevan dengan tujuan penelitian.

3. Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah penting dalam analisis data yang bertujuan untuk menyusutkan dan menyederhanakan data menjadi informasi yang lebih terkelompok dan fokus.⁵⁹ Setelah data dikumpulkan, seringkali jumlahnya besar dan kompleks, sehingga reduksi data diperlukan agar data tersebut dapat dikelola dan diinterpretasikan dengan lebih efisien. Teknik reduksi data meliputi pengelompokan data berdasarkan tema, kode data untuk mengidentifikasi pola atau kategori, dan pemilihan data yang paling relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau tujuan studi. Reduksi data merupakan langkah pra-analisis yang mempersiapkan data sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

⁵⁷ Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*, hlm. 156.

⁵⁹ Sugiyono Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*, hlm. 155.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perencanaan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

Setelah mendapatkan surat izin penelitian, peneliti diperkenankan melakukan penelitian mulai bulan Agustus 2023 sampai April 2024. Dokumentasi dilakukan dengan cara meminta data terkait SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng khususnya dokumentasi tentang manajemen sumber daya manusia kepada Kepala Sekolah dan Staff Tata Usaha Ibu Lili Setyanti dan Sri Purnomo, dan dengan melakukan pengambilan gambar sendiri, maka diperoleh temuan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

- a. Mengetahui kebutuhan sekolah di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.⁶⁰

Mengetahui kebutuhan sekolah di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng menjadi suatu langkah penting dalam perencanaan pendidikan di lingkungan tersebut. Dengan memahami kebutuhan yang spesifik, baik dari segi infrastruktur, fasilitas, maupun kebutuhan kurikulum dan pendidikan, pihak sekolah dan pemerintah setempat dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Ini juga membantu dalam merencanakan alokasi sumber daya secara efektif dan efisien, serta memastikan bahwa pendidikan yang disediakan sesuai dengan standar dan harapan masyarakat lokal. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan sekolah di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng menjadi pondasi

⁶⁰ Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan relevansi pendidikan di wilayah tersebut.

- b. Pemenuhan tenaga pendidik yang profesional dan di rekrut sesuai dengan jenjang pendidikan terakhir.⁶¹

Pemenuhan tenaga pendidik yang profesional dan direkrut sesuai dengan jenjang pendidikan terakhir sumber daya manusia di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng menjadi aspek krusial dalam memastikan kualitas pendidikan yang berkualitas dan relevan di sekolah tersebut. Tenaga pendidik yang memiliki keahlian dan kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya tidak hanya mampu memberikan pembelajaran yang efektif, tetapi juga dapat menjadi contoh dan inspirasi bagi para siswa. Oleh karena itu, upaya dalam menjamin ketersediaan tenaga pendidik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pendidikan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng sangatlah penting untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas.

- c. Menyarankan, mengajak dan mengizinkan tenaga pendidik untuk mengikuti workshop dan diklat.⁶²

Menyarankan, mengajak, dan mengizinkan tenaga pendidik untuk mengikuti workshop dan diklat sumber daya manusia di SMP Diponegoro Kedungbanteng merupakan langkah yang sangat positif dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pengajaran di sekolah tersebut. Workshop dan memberikan kesempatan kepada para pendidik untuk terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam bidang pendidikan. Dengan mengikuti kegiatan ini, tenaga pendidik dapat memperbarui metode pengajaran mereka, mempelajari perkembangan terbaru dalam kurikulum, serta meningkatkan

⁶¹ Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

⁶² Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

pemahaman mereka tentang berbagai strategi pembelajaran yang efektif. Selain itu, workshop dan diklat juga memungkinkan para pendidik untuk berbagi pengalaman dan best practice dengan sesama guru, menciptakan lingkungan kolaboratif yang mendukung pertumbuhan profesional mereka. Dengan demikian, dukungan dan kesempatan untuk mengikuti workshop dan diklat sumber daya manusia di SMP Diponegoro Kedungbanteng merupakan investasi yang bernilai tinggi dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan prestasi siswa di sekolah tersebut.

- d. Menyarankan tenaga pendidik masuk dan tergabung dalam komunitas pendidik (MGMP dan KKB).⁶³

Menyarankan tenaga pendidik untuk masuk dan tergabung dalam komunitas pendidik seperti Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) dan Kelompok Kerja Guru (KKG) di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng adalah langkah penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah tersebut. Bergabung dalam komunitas pendidik memungkinkan para guru untuk saling bertukar pengalaman, menyusun strategi pembelajaran yang efektif, serta mengakses sumber daya pendidikan yang lebih luas. Dengan demikian, kolaborasi antar guru dapat ditingkatkan, inovasi dalam pembelajaran dapat terjadi, dan kualitas pengajaran di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng dapat meningkat secara signifikan.

B. Rekrutmen dan Seleksi Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

Kesuksesan dalam proses perekrutan dapat dilihat dari tiga faktor utama Kondisi organisasi, yang mencakup kebijakan promosi,

⁶³ Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

kebijakanimbangan, kebijakan status pegawai, spesifikasi pekerjaan, profil karyawan, yang mencakup pengalaman dan Pendidikan, kondisi eksternal, seperti lingkungan dan dinamika masyarakat,

Temuan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

- a. Mengisi formasi sesuai dengan kebutuhan tenaga pengajar.⁶⁴

Pengisian formasi sesuai dengan kebutuhan tenaga pengajar di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng merupakan langkah strategis dalam memastikan tersedianya jumlah guru yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif. Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan akan tenaga pengajar di berbagai mata pelajaran dan tingkat kelas, serta pengalokasian sumber daya manusia yang tepat sesuai dengan prioritas sekolah.

Dengan melakukan pengisian formasi secara cermat dan proporsional, SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng dapat memastikan bahwa setiap kelas dan mata pelajaran memiliki guru yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan akademik dan non-akademik siswa. Langkah ini juga membantu sekolah untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan siswa dan ketersediaan tenaga pengajar, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang optimal bagi seluruh peserta didik.

- b. Menggunakan teknik wawancara dan juga testertulis.⁶⁵

Menggunakan teknik wawancara dan tes tulis sebagai salah satu langkah dalam proses rekrutmen di SMP Diponegoro 3

⁶⁴ Hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

⁶⁵ Dokumentasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

Kedungbanteng adalah keputusan yang strategis untuk memastikan perekrutan tenaga pengajar yang berkualitas. Melalui teknik wawancara, calon guru memiliki kesempatan untuk secara langsung dan kompetensi lainnya secara lebih mendalam. Di sisi lain, tes tulis memberikan gambaran yang lebih konkret tentang pemahaman dan kemampuan akademis calon guru dalam bidang yang bersangkutan. Dengan kombinasi kedua teknik ini, SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng dapat mengidentifikasi calon guru yang tidak hanya memiliki pengetahuan yang cukup, tetapi juga memiliki keterampilan interpersonal yang baik dan mampu beradaptasi dengan lingkungan sekolah. Dengan demikian, langkah rekrutmen ini menjadi landasan penting dalam memastikan keberhasilan pembelajaran dan pengembangan siswa di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.

- c. Pekerjaan yang diberikan menyesuaikan dengan jenjang pendidikan terakhir.⁶⁶

Penyesuaian pekerjaan dengan jenjang pendidikan terakhir merupakan prinsip penting dalam pembagian tugas di berbagai lingkungan kerja, termasuk di sekolah. Hal ini memastikan bahwa setiap individu diberi tanggung jawab yang sesuai dengan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimilikinya. Dengan mengikuti prinsip ini, pekerjaan yang diberikan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng dipastikan relevan dengan tingkat pendidikan terakhir para tenaga pendidiknya. Misalnya, guru-guru dengan latar belakang pendidikan sarjana akan diberikan tanggung jawab yang sesuai

⁶⁶ Dokumentasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2024

dengan kemampuan dan pengetahuannya dalam mengajar dan membimbing siswa.

C. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

Ada dua jenis pelatihan yang tersedia untuk pelatihan di tempat kerja dan teknik di luar tempat kerja. Keadaan individu serta "apa" dan "mengapa" dari program pelatihan Anda akan menentukan metode mana yang akan digunakan. Pelatihan di tempat kerja disampaikan kepada tenaga kerja saat mereka menjalankan tugas rutin mereka. Dengan cara ini, mereka dapat belajar tanpa menghabiskan waktu tambahan. Setelah rencana untuk materi pelatihan ditetapkan, tenaga kerja harus diberitahu tentang rincian pelaksanaannya.

Temuan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

- a. Menggunakan metode pelatihan dari dalam lingkungan kerja agar tidak membuang banyak waktu

Menggunakan metode pelatihan dari dalam lingkungan kerja merupakan pendekatan yang efektif untuk meningkatkan keterampilan karyawan tanpa menghabiskan banyak waktu. Dengan memanfaatkan konteks kerja sehari-hari, karyawan dapat langsung menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang mereka pelajari dalam situasi yang nyata. Metode ini tidak hanya meminimalkan gangguan pada produktivitas, tetapi juga memungkinkan pembelajaran yang lebih terfokus dan relevan. Selain itu, pelatihan di dalam lingkungan kerja memungkinkan untuk adanya pembelajaran berkelanjutan, di mana guru dapat terus meningkatkan kemampuan mereka seiring berjalannya waktu. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga mendukung pertumbuhan dan pengembangan berkelanjutan dalam organisasi.

- b. Setiap tenaga pendidik mengikuti MGMP

Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) adalah forum penting di mana setiap tenaga pendidik berkumpul untuk berdiskusi, berbagi pengalaman, dan mengembangkan strategi pengajaran yang lebih efektif. Melalui musyawarah ini, guru dapat saling bertukar pendapat tentang berbagai pendekatan pengajaran yang telah terbukti berhasil dalam konteks kelas mereka masing-masing. Diskusi ini memungkinkan mereka untuk mengevaluasi dan memperbaiki metode pengajaran yang telah ada, serta mengidentifikasi inovasi baru yang dapat diterapkan dalam proses belajar mengajar. Dengan berpartisipasi aktif dalam Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP), setiap tenaga pendidik dapat terus meningkatkan profesionalisme mereka dan memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna bagi siswa.

- c. Menyarankan tenaga pendidik untuk mengikuti diklat
Menyarankan tenaga pendidik untuk mengikuti diklat adalah langkah yang penting dalam meningkatkan profesionalisme dan kualitas pengajaran mereka. Diklat memberikan kesempatan bagi para pendidik untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang berbagai metode pengajaran terbaru, teknologi pendidikan, dan strategi manajemen kelas yang efektif. Selain itu, diklat juga memungkinkan para pendidik untuk memperluas jaringan profesional mereka dengan bertemu dan berkolaborasi dengan rekan-rekan seprofesi. Dengan mengikuti diklat secara teratur, tenaga pendidik dapat terus mengembangkan keterampilan mereka sesuai dengan perkembangan terbaru dalam dunia pendidikan, sehingga dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan relevan bagi siswa mereka.
- d. Mengadakan evaluasi kinerja pegawai setiap ahir bulan⁶⁷

Mengadakan evaluasi kinerja pegawai setiap akhir bulan merupakan langkah yang penting dalam memantau dan meningkatkan

⁶⁷ Dokumentasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

produktivitas serta kualitas kerja di tempat kerja. Dengan melakukan evaluasi secara reguler, manajemen dapat memberikan umpan balik yang konstruktif kepada para pegawai tentang kinerja mereka selama periode waktu tertentu. Evaluasi ini juga memungkinkan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan individu, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut. Selain itu, dengan adanya evaluasi kinerja bulanan, perusahaan dapat segera mengatasi masalah kinerja yang mungkin muncul, sehingga dapat menjaga tingkat produktivitas dan efisiensi secara keseluruhan.

D. Monitoring dan Kontrol Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

Pemantauan menjadi aspek yang sangat vital selama tahap pelaksanaan proyek karena merupakan satu-satunya cara untuk mengendalikan pekerjaan dan memastikan pencapaian tujuan proyek. Untuk mengikuti perkembangan, perlu mempertimbangkan pengumpulan informasi pada dua tingkat: tingkat "gambaran besar" untuk mengintegrasikan tujuan organisasi/lembaga secara keseluruhan yang ingin dicapai proyek serta menjaga keseimbangan antara dimensi waktu, anggaran, dan kualitas, dan tingkat "kegiatan proyek" untuk melacak kemajuan tugas individu; apakah mereka telah dimulai, apakah mereka berjalan sesuai rencana, dan apakah mereka diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Temuan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

- a. Mengadakan penilaian supervisi pegawai setiap akhir semester.⁶⁸

Mengadakan penilaian supervisi pegawai setiap akhir semester adalah strategi penting dalam memastikan kinerja pegawai di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng tetap terukur dan ditingkatkan secara

⁶⁸ Dokumentasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

berkala. Supervisi pegawai memungkinkan manajemen sekolah untuk secara sistematis mengevaluasi kualitas kinerja para staf dan guru dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan melakukan penilaian pada akhir setiap semester, manajemen sekolah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta menetapkan target yang jelas untuk peningkatan kinerja di masa depan.

Manajemen SDM dalam dunia pendidikan memiliki beberapa komponen yang penting. Sumber daya manusia di lembaga pendidikan memerlukan analisis kebutuhan guru dan staf administrasi yang diperlukan untuk menjalankan program pendidikan yang efektif. Ini melibatkan mengidentifikasi jumlah tenaga pengajar yang diperlukan, keahlian dan kualifikasi yang dibutuhkan, dimana salah satunya adalah bertujuan untuk mengetahui dan mengukur kepuasan pelanggannya

Kemudian Indikator kepuasan pelanggan kriteria atau yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Hal ini dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas produk atau layanan, responsifitas terhadap keluhan atau pertanyaan pelanggan, hingga pengalaman keseluruhan dalam berinteraksi dengan sekolah. Indikator kepuasan pelanggan dapat berupa survei kepuasan, ulasan pelanggan, atau tingkat keluhan yang diterima. Dengan memonitor indikator kepuasan pelanggan secara teratur, suatu lembaga dapat memahami kebutuhan dan harapan pelanggan mereka, serta mengidentifikasi area di mana mereka perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dalam hal ini penulis menggunakan indikator kepuasan pelanggan Menurut Tjiptono dimana ada tujuh indikator kepuasan pelanggan yaitu produk, harga, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas dan suasana.

Pertama yaitu produk dan pelayanan tenaga kependidikan, hasil tanggapan dari pengguna layanan yaitu siswa dan wali murid menunjukkan

bahwa mayoritas, memberikan penilaian yang cukup positif.⁶⁹ Terutama pada kurikulum pendidikan bidang studi administrasi, sedangkan tanggapan biasa saja terjadi pada indikator pengadaan sarana yang sudah lama dan perlu perbaikan serta pembaruan. Meskipun tanggapan dari kepala sekolah yaitu Ibu Lili Setyanti, S.Pd. menyatakan bahwa “sudah berusaha memberi fasilitas dan pelayanan yang terbaik”,⁷⁰ masih yang merasa kurang puas atau cukup. Situasi ini menekankan perlunya antisipasi terutama dalam hal pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan. Hal ini menandakan bahwa masih diperlukan perbaikan dalam penyelenggaraan pendidikan. Diduga, penyebabnya adalah kurangnya pemahaman instruktur terhadap metodologi pengajaran, minimnya penggunaan alat bantu mengajar, kecenderungan untuk hanya memberikan materi tanpa interaksi, serta kurikulum yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan siswa.

Kedua Promosi dan Harga, Menurut wawancara dengan Lili Setyani, S.Pd, diketahui bahwa SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng telah memanfaatkan berbagai platform media sosial dan online. Media sosial yang dimanfaatkan mencakup Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube, sementara media online yang digunakan adalah situs web resmi sekolah. Selain itu, distribusi brosur juga dilakukan secara langsung kepada konsumen, baik dengan membagikannya kepada kerabat melalui aplikasi perpesanan WhatsApp, maupun dengan memanfaatkan kesempatan saat ada acara atau kegiatan yang diadakan oleh sekolah. Ketika orang tua mengunjungi sekolah dan menanyakan informasi tentangnya, sekolah menggunakan kesempatan tersebut untuk memperkenalkan merek sekolah dan meyakinkan calon konsumen, dan strategi ini terbukti lebih efektif.

SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng menerapkan strategi promosi penjualan dengan memberikan cashback selama periode Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) tertentu. PPDB di SMP Diponegoro 3

⁶⁹ Dokumentasi dan wawancara kepada siswa SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

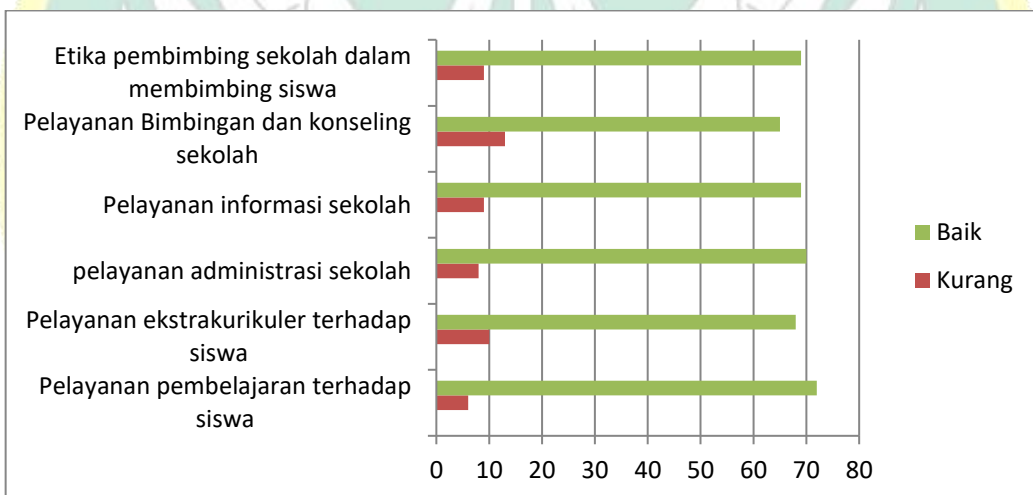
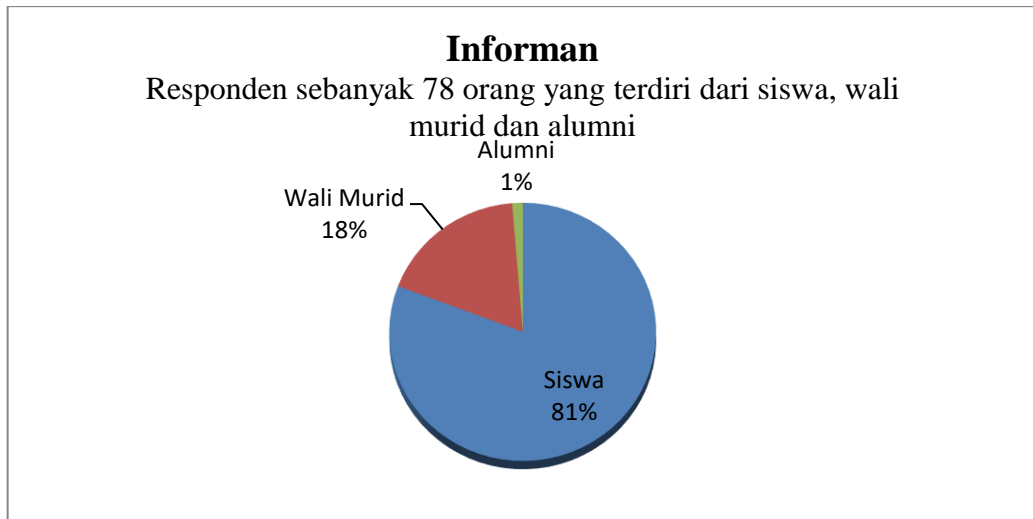
⁷⁰ Dokumentasi dan wawancara kepada kepala sekolah SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari selasa tanggal 27 Februari 2024

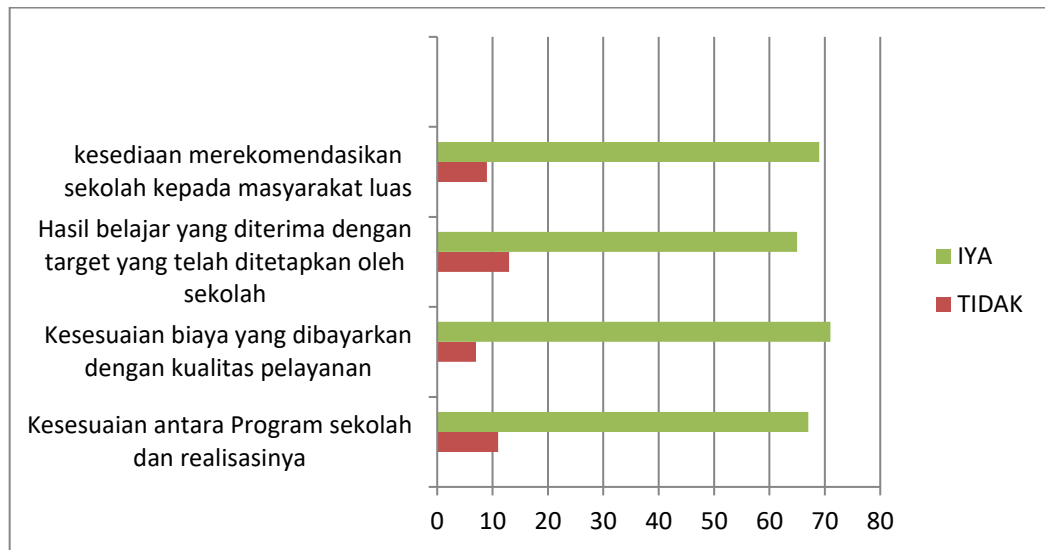
Kedungbanteng dibagi menjadi tiga gelombang. Bagi calon siswa yang mendaftar pada gelombang pertama (Oktober-November 2023), mereka akan mendapatkan cashback hingga 1 juta rupiah. Sementara itu, bagi yang mendaftar pada gelombang kedua (Januari-Maret 2024), mereka akan mendapatkan cashback hingga 500 ribu rupiah, dan bagi yang mendaftar pada gelombang ketiga (April-Juni 2024). Promosi ini terbukti berhasil menarik perhatian masyarakat, karena sebelum masuk gelombang pertama, sudah ada 15 peserta didik yang mendaftar.

Ketiga Lokasi dan Fasilitas, SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng memiliki lokasi yang sangat strategis karena dekat dengan stasiun, hanya berjarak sekitar 10-15 menit. Dari Alun-alun Purwokerto, waktu tempuhnya sekitar 20 menit. Mayoritas siswa berasal dari wilayah sekitar kecamatan Kedungbanteng, dengan yang terjauh dari kecamatan Karanglewas. Sekolah ini berlokasi di sebelah SMK Diponegoro 3 Kedungbanteng dan SMPN 1 Kedungbanteng. Banyak siswa yang menggunakan angkudes sebagai sarana transportasi menuju dan pulang dari sekolah. Selain itu, ada juga yang diantar jemput oleh keluarga mereka atau membawa motor sendiri.

Sarana dan prasarana di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng memiliki jumlah bangunan sebanyak 13 lokal, yang terdiri 1 lantai. Ruang kelas terdiri dari 2 rombel, Ruang Laboratorium 1 rombel, 1 Ruang Perpustakaan, 1 Ruang Pimpinan dan Ruang Tata Usaha, 1 Ruang BK, 1 Ruang Tamu, 1 Ruang Guru, Ruang Aula, Masjid, Lapangan olahraga, 1 Dapur Sekolah, Gudang sekolah, 1 Ruang Yayasan, 6 WC siswa dengan, dan beberapa sarana penunjang lainnya seperti Kekuatan Internet dengan kecepatan 75 mbps yang terbagi menjadi 3 modem, Daya Listrik 11.000 watt (Gedung Timur 5.500 watt, Gedung Barat 5.500 watt), 25 Komputer Siswa, 5 Komputer Server dengan 1 server untuk jaringan sekolah, 4 TV LED, 8 Printer, 6 Filling cabinet, dan 4 Almari. Semua sarana dan prasarana di SMP Diponegoro3 Kedungbanteng dengan kondisi baik dan digunakan secara optimal oleh warga sekolah

Kemudian berdasarkan data yang telah didapat oleh penulis berupa kuisisioner sumber daya manusia dan kepuasan pelanggan yang diisi oleh siswa, wali murid dan alumni SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng yaitu :





Manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, manajemen SDM bertanggung jawab untuk memastikan bahwa lembaga pendidikan memiliki tim yang terampil, terlatih, dan termotivasi. Langkah-langkah seperti rekrutmen dan seleksi yang cermat memastikan bahwa lembaga pendidikan memiliki pegawai yang sesuai dengan kebutuhan sekolah dan pelanggan. Selain itu, pengembangan tenaga pendidik melalui pelatihan dan pengembangan meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Dalam konteks ini, manajemen SDM perencanaan Mengetahui kebutuhan sekolah di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng menjadi suatu langkah penting dalam perencanaan pendidikan di lingkungan tersebut.

Hasil evaluasi terhadap kualitas SDM menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dan wali murid memberikan penilaian positif hingga sangat positif terhadap semua indikator maupun instrumen yang diberikan, sementara hanya sedikit tanggapan yang memberikan penilaian negatif hingga cukup. Penilaian tertinggi ditemukan pada tanggapan yang "baik". Hal ini menunjukkan bahwa kualitas SDM sangat dipengaruhi oleh keterampilan, yang mampu menciptakan keunggulan bersaing dan

keamanan dalam pelayanan. Pengalaman juga memiliki pengaruh yang signifikan, karena dapat meningkatkan hubungan kerja yang baik antar karyawan, meningkatkan disiplin kerja, dan memastikan pelaksanaan pekerjaan dengan tanggung jawab penuh.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan pendekatan strategis untuk mengelola sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini melibatkan perencanaan, rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi atau monitoring untuk memastikan bahwa suatu lembaga Pendidikan memiliki personel yang berkualitas, terampil, dan berkompeten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Dengan mengelola sumber daya manusia secara efektif, Lembaga Pendidikan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Mengetahui kebutuhan sekolah di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng menjadi suatu langkah penting dalam perencanaan pendidikan di lingkungan tersebut. Pemenuhan tenaga pendidik yang profesional dan direkrut sesuai dengan jenjang pendidikan terakhir sumber daya manusia di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng menjadi aspek krusial dalam memastikan kualitas pendidikan yang berkualitas dan relevan di sekolah tersebut.

Pengisian formasi sesuai dengan kebutuhan tenaga pengajar di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng merupakan langkah strategis dalam memastikan tersedianya jumlah guru yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif. Menggunakan teknik wawancara dan tes tulis sebagai salah satu langkah dalam proses rekrutmen di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng adalah keputusan yang strategis untuk memastikan perekrutan tenaga pengajar yang berkualitas.

Memprioritaskan peningkatan kualitas sumber daya manusia memberikan dampak positif pada kinerja lembaga dan dapat menjadi misi masa depan yang lebih kompetitif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, fokus

pada peningkatan kualitas sumber daya manusia harus menjadi pijakan utama bagi strategi lembaga, dengan mengumpulkan informasi tentang kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh lembaga.

B. Keterbatasan Penelitian

Setelah melakukan penelitian, peneliti merasakan adanya keterbatasan dalam proses penelitian, yang pertama, waktu penelitian ada program kegiatan keagamaan yang tidak bertepatan jadwalnya pada saat peneliti lakukan, tapi hal tidak bisa diatasi dengan adanya penjelasan yang dipaparkan oleh subjek penelitian. Kedua, sulitnya menemui subjek untuk dilakukan wawancara, dikarenakan banyaknya kegiatan pada saat waktu, Namun hal ini tidak mempengaruhi peneliti untuk memperoleh data, dari sedikitnya waktu yang ada subjek memberikan data yang cukup yang dibutuhkan peneliti. Oleh karena itu, perlu ada penelitian-penelitian lebih lanjut untuk mengatasi keterbatasan tersebut dan memperoleh hasil yang akurat.

C. Saran

Berdasarkan penelitian di lapangan, ada beberapa hal yang mesti diperhatikan sekolah agar upaya MSDM di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng dapat berjalan sesuai rencana, antara lain

1. Perlu dibuat standarisasi kualitas pelayanan yang memenuhi kaidah tertentu yang lebih terukur, misalnya 3M (murah, mudah, dan memuaskan).
2. Perlu dikembangkan pelayanan satu atap yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat atau lokasi.
3. Perlu mengembangkan jabatan fungsional untuk mendapatkan tenaga yang profesional, intelektualitas, dan berkualitas.
4. Lebih menonjolkan perbedaan program unggulan dengan sekolah lain dan terus berinovasi dan menawarkan program-program unggulan yang menjadi pembeda di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.

5. Menyarankan setiap tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan untuk masuk dan bergabung dalam komunitas pendidik seperti Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) dan Kelompok Kerja Guru (KKG) di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng adalah langkah penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah tersebut. Pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas tenaga kerja di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng dengan pengembangan menjadi tolak ukur yang lebih dominan dibandingkan dengan pendidikan dan pelatihan.



Daftar Pustaka

- Amon, Lorensius, Theresia Ping, dan Soerjo Adi Poernomo. "Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan." *Gaudium Vestrum: Jurnal Kateketik Pastoral*, 7 Juni 2021, 1–12.
- Ansori, Aan, dan Ahmad Fitriyadi Sari. "Inovasi Pendidikan Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara* 1, no. 2 (31 Desember 2020): 133–48.
- Azan, Khairul, Ali M. Zebua, Johan Bhimo Sukoco, Muhammad Ihsan Dacholfany, Arif Murti R, Dr Indra Budi Sumantoro M.M S. Pd, Jogie Suaduon M.Pd S. ST, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Kajian Teoritis Dan Praktis Dalam Pendidikan*. Bandung: CV. DOTPLUS Publisher, 2021.
- Cahyo, Arif Nur. "Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Pendidikan Dalam Meningkatkan Daya Saing SDIT Ar Rahmah, Pacitan." *Muslim Heritage* 1, no. 2 (10 November 2016): 263–86.
<https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v1i2.600>.
- . "Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Pendidikan Dalam Meningkatkan Daya Saing SDIT Ar Rahmah, Pacitan." *Muslim Heritage* 1, no. 2 (10 November 2016): 263–86.
<https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v1i2.600>.
- Chotimah, Chusnul, dan Khoirun Nisa. "Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MA Bertaraf Internasional Amanatul Ummah Pacet." *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin* 2, no. 1 (11 November 2019): 125–28.
- Fahriani, Nida Salma, dan Intan Rike Febriyanti. "Analisis Kepuasan Pelanggan Di Apotek Bunda Cikembar." *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2, no. 3 (30 Agustus 2022): 1–11.
<https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>.
- Hengki Primayana, Kadek. "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi." *Jurnal Penjaminan Mutu* 1, no. 2 (9 Agustus 2016): 7. <https://doi.org/10.25078/jpm.v1i2.45>.
- Mantiri, Jeane. "Peran Pendidikan dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Berkualitas di Provinsi Sulawesi Utara." *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan* 3, no. 1 (2019): 20–26.
- Mukminin, Amirul, Akhmad Habibi, Lantip Diat Prasajo, dan Lia Yuliana.

“Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan.” *UNY Press* 1 (2019).

Novira, Zakariyah Zakariyah, dan Rudolf Chrysoekamto. “Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik di MTS Pacet Mojokerto.” *INOVATIF: Jurnal Penelitian Pendidikan, Agama, Dan Kebudayaan* 6, no. 2 (11 September 2020): 1–19.

Nurkholis, Andi, Damayanti Damayanti, Selamat Samsugi, Muhammad Fitratullah, Berlintina Permatasari, Tri Widodo, dan Leny Meilisa. “Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan SMKN 2 Kalianda.” *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)* 2, no. 2 (28 September 2021): 167–72.
<https://doi.org/10.33365/jsstcs.v2i2.1379>.

Permana, A., H. H. Purba, dan N. D. Rizkiyah. “A Systematic Literature Review of Total Quality Management (TQM) Implementation in the Organization.” *International Journal of Production Management and Engineering* 9, no. 1 (29 Januari 2021): 25–36.
<https://doi.org/10.4995/ijpme.2021.13765>.

Sari, Mia. “Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan Berbasis Total Quality Management.” *Jurnal Fusion* 1, no. 08 (27 Agustus 2021): 287–98.
<https://doi.org/10.54543/fusion.v1i08.43>.

Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, dan Joko Widodo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.” *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 12, no. 1 (2 Januari 2018): 15–25.
<https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>.

Siregar, Rini Wahyuni, Uswatun Hasanah Usnur, Rizki Rahayu, Nanda Miranda, Maya Sari Dewi, Salman Alfarisi, Mustika Adriana, dkk. “Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan,” t.t.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021.

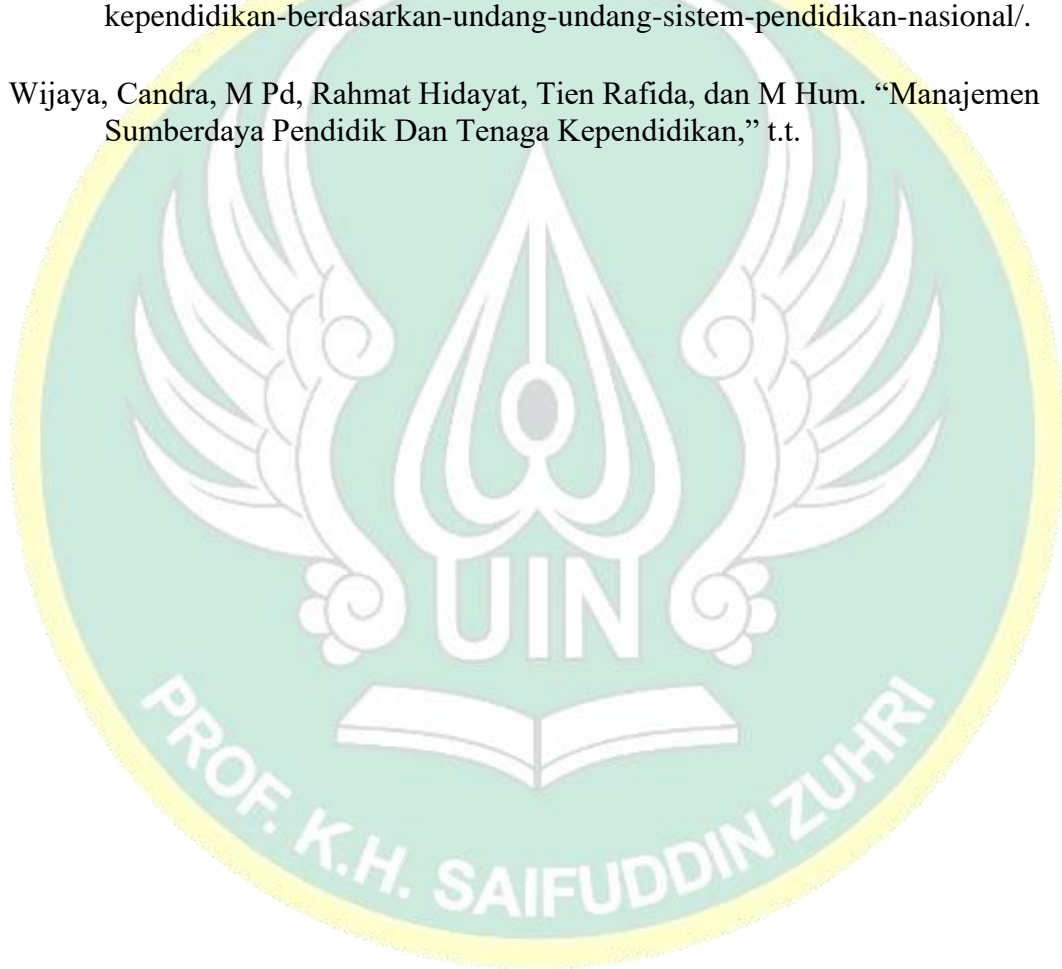
———. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2020.

Suksup, Charoen, Paitoon Pimdee, dan Prasittisak Sirijarupat. "Educational Human Resource Management Strategy SWOT Analysis for Thailand's OBEC" 13 (27 Juni 2020): 2020.

Susanti, Heri. "Manajemen Pendidikan, Tenaga Kependidikan, Standar Pendidik, Dan Mutu Pendidikan." *Asatiza: Jurnal Pendidikan* 2, no. 1 (18 Januari 2021): 33–48. <https://doi.org/10.46963/asatiza.v2i1.254>.

Topan, Rendra. "Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional." *Hukum Positif Indonesia*, 14 Agustus 2019. <https://rendratopan.com/2019/08/14/pendidik-dan-tenaga-kependidikan-berdasarkan-undang-undang-sistem-pendidikan-nasional/>.

Wijaya, Candra, M Pd, Rahmat Hidayat, Tien Rafida, dan M Hum. "Manajemen Sumberdaya Pendidik Dan Tenaga Kependidikan," t.t.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen wawancara Manajemen Sumber Daya Manusia

Termin 1

Hari/Tanggal Jumat 8 Agustus 2023

Informan Kepala sekolah

Peneliti: Selamat siang, Bapak/Ibu Kepala Sekolah. Terima kasih telah bersedia bertemu dengan saya hari ini. Saya melakukan penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia di sekolah menengah pertama (SMP), dan saya ingin mendapatkan wawasan dari Bapak/Ibu mengenai hal tersebut.

Kepala Sekolah: Selamat siang juga. Tentu, saya senang bisa membantu. Apa yang ingin Bapak/Ibu ketahui lebih lanjut?

Peneliti: Saya tertarik untuk mengetahui bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dilakukan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng. Mungkin Bapak/Ibu bisa berbagi tentang strategi atau kebijakan yang telah diterapkan di sekolah ini untuk mengelola sumber daya manusia, baik itu terkait dengan rekrutmen, pengembangan, atau retensi staf pengajar dan karyawan.

Kepala Sekolah: Di SMP kami, kami berusaha untuk mengelola sumber daya manusia dengan cermat. Kami memahami bahwa pengajar dan karyawan merupakan aset berharga bagi keberhasilan sekolah. Salah satu strategi utama kami adalah meningkatkan kesejahteraan dan motivasi staf. Kami menyediakan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk staf pengajar agar mereka tetap relevan dengan perkembangan pendidikan terbaru. Selain itu, kami juga memiliki program pengakuan prestasi dan insentif bagi karyawan yang berprestasi, sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi mereka terhadap kemajuan sekolah.

Peneliti: Itu terdengar sangat baik. Bagaimana dengan rekrutmen staf

baru? Apakah sekolah memiliki proses tertentu untuk menarik dan memilih kandidat yang sesuai dengan kebutuhan sekolah?

Kepala Sekolah: Kami memiliki proses rekrutmen yang ketat dan transparan. Kami mengiklankan posisi yang tersedia secara luas, baik secara online maupun offline, untuk menjangkau calon kandidat yang berkualitas. Setelah itu, kami melakukan seleksi yang cermat, termasuk wawancara dan penilaian keterampilan, untuk memastikan bahwa staf baru yang kami terima sesuai dengan standar yang kami tetapkan.

Peneliti: Terima kasih atas informasinya. Satu pertanyaan terakhir, bagaimana sekolah mengatasi tantangan dalam manajemen sumber daya manusia, seperti turnover staf atau perubahan kebijakan pendidikan yang mendadak?

Kepala Sekolah: Tentu saja, tantangan tersebut memang tidak bisa dihindari. Kami berusaha untuk menjaga komunikasi terbuka dengan staf kami, sehingga mereka merasa didengar dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, kami juga memiliki program pembinaan dan dukungan bagi staf yang mungkin mengalami kesulitan atau kebingungan terkait dengan perubahan kebijakan. Dengan cara ini, kami berharap dapat meminimalkan dampak negatif dari perubahan yang terjadi.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya, Bapak/Ibu Kepala Sekolah. Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangat berharga bagi penelitian saya.

Kepala Sekolah: Tidak masalah, saya senang bisa membantu. Semoga penelitian Anda sukses dan dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Jangan ragu untuk menghubungi saya jika Anda membutuhkan informasi lebih lanjut.

Termin 2

Hari/Tanggal jumat 8 Agustus 2024

Informan Kepala Tata usaha

Peneliti: Selamat pagi, Pak/Ibu Kepala Tata Usaha. Terima kasih banyak atas kesediaan Bapak/Ibu untuk bertemu dengan saya hari ini. Saya melakukan penelitian tentang perencanaan administrasi di sekolah menengah pertama (SMP), dan saya berharap bisa mendapatkan wawasan dari Bapak/Ibu mengenai hal tersebut di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.

Kepala Tata Usaha: Selamat pagi juga. Tentu, saya senang bisa membantu. Ada yang bisa saya bantu?

Peneliti: Saya tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana perencanaan administrasi dilakukan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng. Mungkin Bapak/Ibu bisa berbagi tentang proses perencanaan yang dijalankan di sekolah ini, termasuk bagaimana rencana kerja tahunan dibuat dan diimplementasikan.

Kepala Tata Usaha: Di sekolah kami, perencanaan administrasi sangat penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan lancar dan efisien. Kami biasanya memulai dengan membuat rencana kerja tahunan yang mencakup semua aspek kegiatan sekolah, mulai dari akademis hingga non-akademis. Rencana ini disusun secara kolaboratif oleh berbagai departemen dan staf sekolah, dengan mempertimbangkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang telah ditetapkan.

Peneliti: Bagaimana proses implementasi rencana kerja tahunan dilakukan setelah disusun?

Kepala Tata Usaha: Setelah rencana kerja tahunan disusun, langkah selanjutnya adalah mengalokasikan sumber daya yang diperlukan, baik itu dalam hal anggaran, tenaga kerja, atau fasilitas. Kami memiliki tim

khusus yang bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana tersebut, dan mereka bekerja sama dengan departemen terkait untuk memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Peneliti: Bagaimana sekolah menangani jika terjadi hambatan atau perubahan yang tidak terduga dalam perjalanan implementasi rencana kerja tahunan?

Kepala Tata Usaha: Tentu, terkadang ada perubahan yang tidak terduga atau hambatan yang muncul dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan. Dalam hal ini, kami memiliki mekanisme untuk mengevaluasi dan menyesuaikan rencana tersebut sesuai dengan keadaan yang ada. Komunikasi yang efektif antara berbagai departemen dan staf sekolah sangat penting dalam menangani situasi seperti ini, agar kami dapat mencari solusi yang terbaik dan tetap memastikan bahwa tujuan akhir tetap tercapai.

Peneliti: Terima kasih atas penjelasannya. Apakah ada hal lain yang ingin Bapak/Ibu tambahkan tentang perencanaan administrasi di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng?

Kepala Tata Usaha: Selain rencana kerja tahunan, kami juga memiliki sistem pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai hasil yang diharapkan. Kami juga terbuka untuk menerima masukan dan saran dari berbagai pihak agar kami dapat terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi sekolah.

Peneliti: Terima kasih banyak atas waktunya dan informasinya yang berharga, Pak/Ibu Kepala Tata Usaha. Ini akan sangat membantu dalam penelitian saya.

Kepala Tata Usaha: Tidak masalah, saya senang bisa berbagi. Semoga penelitian Anda sukses dan dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Jika ada yang perlu ditanyakan lagi, jangan ragu untuk

menghubungi saya.

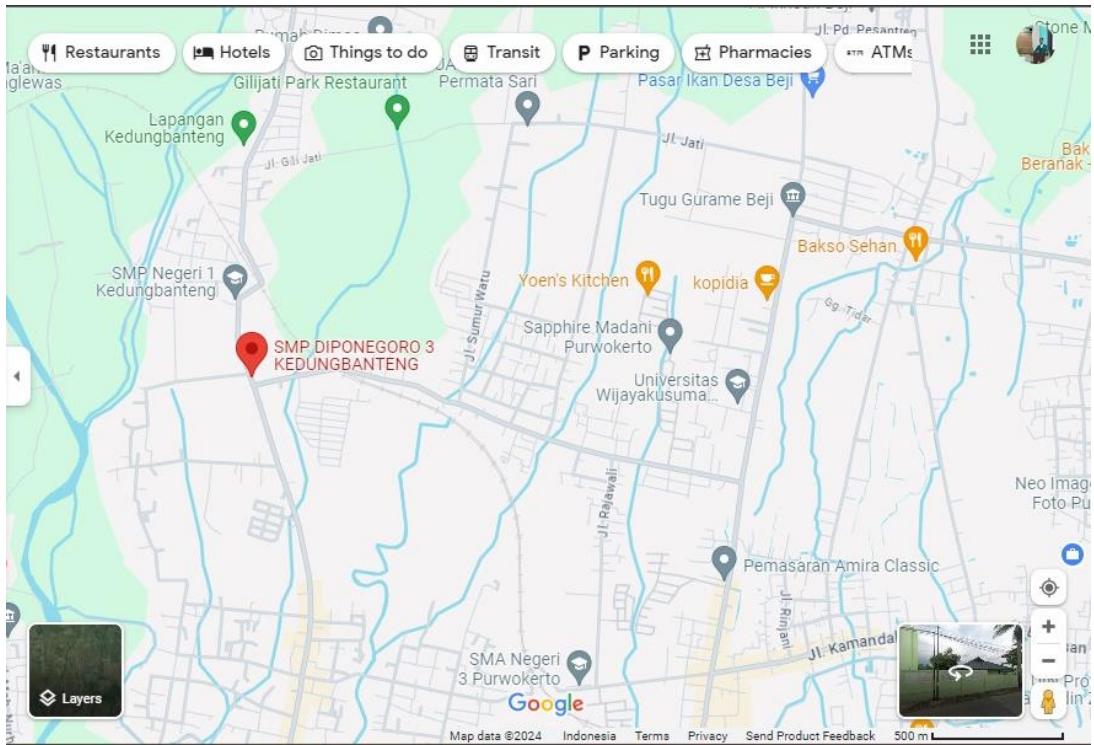


Lampiran 2. Profil dan Letak Geografis SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng merupakan sekolah menengah pertama yang terletak di Jln Raya Kedungbanteng, Kecamatan Kedungbanteng, Kabupaten Banyumas. SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng berada dibawah yayasan Al Hidayah Purwokerto. Memiliki nomer statistik 204030214075 dan nomer data sekolah C.15132002, sedangkan NPSN SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng adalah 20301848. Letak SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.

Lokasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng cukup strategis karena dekat dengan stasiun, hanya sekitar 10-15 menit. Apabila dari Alun-alun Purwokerto cukup memakan waktu sekitar 20 menit. Siswa dari SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng kebanyakan berasal dari sekitar wilayah kecamatan Kedungbanteng, atau paling jauh dari kecamatan Karanglewas. Letaknya berada di sebelah SMK Diponegoro 3 Kedungbanteng dan SMPN 1 Kedungbanteng.

SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng memiliki luas lahan 5320 m² dan luas bangunan 1865 m² dengan jumlah rombel 13 ruang. SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng merupakan sekolah swasta dibawah naungan Yayasan Al Hidayah Purwokerto dan sudah terakreditasi "A". SK Akreditasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng adalah 18/BAP-SM/SM/2014. Sedangkan SK izin pendirian sekolah yaitu 2572/103/I.82. SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng merupakan sekolah dibawah naungan Yayasan Al Hidayah. Alamat Yayasan al hidayah berada di Jl. Letjend.Pol Sormarto VI/63 grumbul Karangsucu Desa Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas dan Provinsi Jawa tengah. Akte Pendirian Nomor 53 tanggal 31 Mei 2011 dengan akte perbaikan Nomor 12 tanggal 02 Desember 2013 dan Sk Kemenkuham AHU-0000124.AH.01.04.TAHUN 2015



Peta Lokasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng



Lampiran 3. Sejarah berdirinya SMP Diponegoe 3 Kedungbanteng

Dengan penuh kesadaran, bahwa demi suksesnya pembangunan nasional khususnya dibidang pendidikan, maka perlu adanya partisipasi/peran serta secara aktif dan positif dari pada masyarakat. Melihat kenyataan adanya ledakan jumlah anak usia sekolah, khususnya tamatan sekolah dasar dan ibtidaiyah, yang pada tahap pembangunan dewasa ini juga dirasakan khususnya diwilayah Kecamatan Kedungbanteng mencapai 600 anak, sedang saya tampung yang ada untuk SMP baru mencapai 400 anak.

Atas dasar kenyataan tersebut, maka timbulah hasrat dan kebulatan tekad para tokoh masyarakat (Islam) Kedungbanteng, untuk turut membantu pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut diatas. Setelah mohon bantuan dan restu kepada pejabat setempat dan para pemuka masyarakat maka dibentuknya SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng yang bernaungan dibawah Yayasan Al Hidayah cabang Purwokerto.

Setelah terbentuk panitia, maka pada tanggal 4 Juni 1980 bertempat dibalai Kecamatan Kedungbanteng dengan disaksikan oleh muspika dan pejabat-pejabat setempat, panitia menyatakan kebulatan tekad dan sekaligus menampung saran dan bimbingan dari beliau-beliau serta mohon doa restu demi suksesnya tugas panitia. 82 Dokumentasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng di kutip pada hari Senin tanggal 15 Oktober 2018. SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng dibuka pada tahun ajaran 1980/1981 dengan akte pendirian 31 Mei 2011 dengan SK Akreditasi 18/BAP-SM/II/2014.

Lampiran 4. Visi dan Misi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

A. Visi

Visi atau tujuan utama dari SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng adalah :

Bertaqwa, berprestasi dan berakhlakul karimah.

B. Misi

Untuk mencapai visi tersebut, maka perlu adanya beberapa misi, yaitu :

1. Menumbuhkan penghayatan dan pengamalan terhadap ajaran agama Islam.
2. Menyelenggarakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif untuk mengoptimalkan potensi akademik yang dimiliki.
3. Menyelenggarakan pelatihan dan bimbingan untuk berprestasi dibidangnya.
4. Melestarikan dan mengembangkan seni dan budaya bangsa.
5. Memiliki sifat keteladanan dalam berperilaku
6. Mendorong dan membantu siswa untuk mengenali potensi dirinya agar dapat berkomunikasi dengan baik.

Lampiran 5. Struktur Organisasi SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

Kepala Sekolah	: Lili Setiyanti, S.Pd
Wakil Kepala Sekolah	: Syamsyul, S.Pd
Bendahara Sekolah	: Karsiti Arifiani, S.Pd
Kurikulum	: Mahful S.Pd
Dini Wulandari, ST	
K-7	: Nur Khasanah, S.Pd.I
Kesiswaan	: Suyanto, S.Pd
Humas	: Saefudin Zuhri, S.Ag
Sarpras dan Kepegawaian	: Sri Purnomo Aris Rudianto
Koordinator BK/BP	: Um Soimah, SH



Lampiran 6. Dokumentasi bersama pengelola dan lembaga SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng.



Lanjutan Lampiran 6.



Lanjutan Lampiran 6

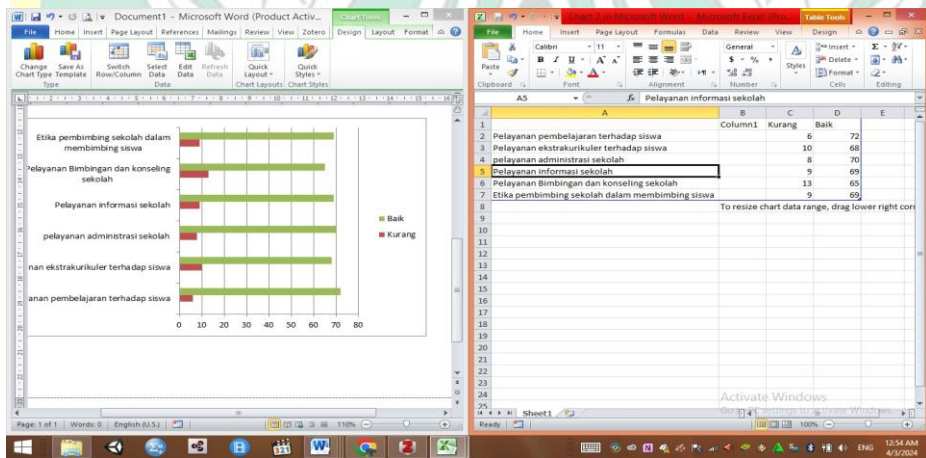
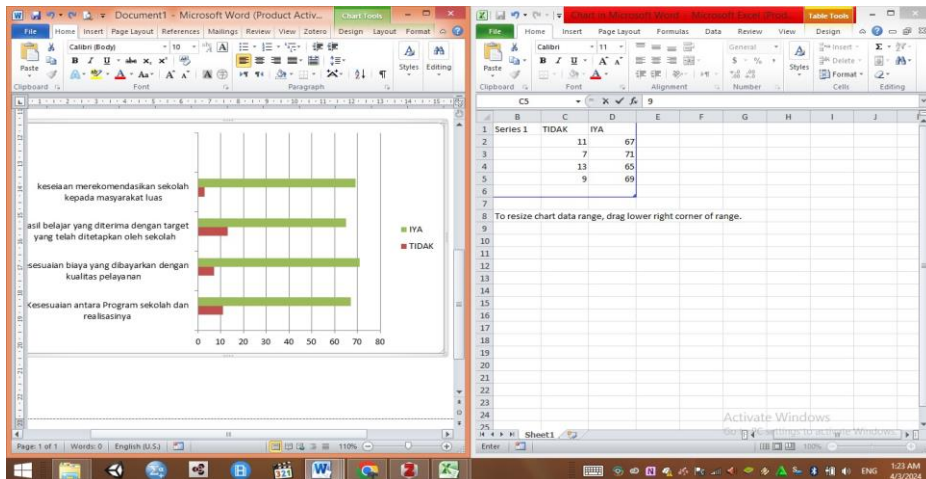


Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuisisioner

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	mp		Nama responden		Pelayanan pembelajaran	Pelayanan ekstrakurikuler	Pelayanan administrasi	Pelayanan informasi	sekolah	Pelayanan bimbingan dan
2	4/2024 21:04:17	Siswa	Fandy		Baik	Baik	kurang			Baik
3	4/2024 21:09:18	Siswa	Mahardhika	Opsl 1	Baik	Baik	Baik	Baik		baik
4	4/2024 21:31:44	Siswa	Muhammad haikal zama	Opsl 1	Baik	Baik	Baik	Baik		baik
5	4/2024 21:53:03	Alumni	Ibnu abinashih	Opsl 1	Baik	Baik	Baik	Baik		Kurang
6	4/2024 23:30:04	Wali Murid	Benz	Opsl 1	Baik	Baik	Baik	Baik		Baik
7	04/2024 0:24:12	Wali Murid	Diyoko		Baik	Kurang	kurang	Baik		Baik
8	4/2024 21:09:18	wali murid	kusminah		baik	baik	kurang	kurang		baik
9	4/2024 21:09:18	wali murid	dayat		Baik	Baik	kurang	Baik		Baik
10	4/2024 21:09:30	wali murid	Nanda		Baik	Baik	kurang	kurang		Baik
11	4/2024 21:20:18	siswa	Haifidz Buya		Baik	Baik	Baik	kurang		Baik
12	4/2024 21:23:10	siswa	Haikal Zamani		Baik	Baik	Baik	Baik		Baik
13	4/2024 21:21:13	siswa	Nanda Bayu		Baik	Baik	kurang	Baik		Baik
14	4/2024 21:24:10	wali murid	Sukir		Baik	Baik	kurang	kurang		Baik
15	4/2024 21:24:19	siswa	Fadli Farikha		Baik	Baik	kurang	kurang		Baik
16	4/2024 21:25:16	siswa	Siama Fatihatus Nisa		Baik	Baik	kurang	kurang		Baik
17	4/2024 21:09:18	siswa	Riza Nur Hidayatullah		Baik	Baik	Baik	Baik		Baik
18	4/2024 23:31:14	siswa	Dandi Priyatno		Baik	Baik	Baik	kurang		Kurang
19	4/2024 21:31:45	siswa	Tiara Eka		Baik	Baik	Baik	kurang		Kurang

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	Timestamp		Nama responden		Pelayanan pembelajaran	Pelayanan ekstrakurikuler	Pelayanan administrasi	Pelayanan informasi	sekolah	Pelayanan bimbingan dan
2	02/04/2024 21:04:17	Siswa	Fandy		Baik	Baik	Cukup	Cukup		Baik
3	02/04/2024 21:09:18	Siswa	Mahardhika	Opsl 1	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik		Sangat baik
4	02/04/2024 21:31:44	Siswa	Muhammad haikal zama	Opsl 1	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik		Sangat baik
5	02/04/2024 21:09:18	wali murid	kusminah		baik	baik	cukup	cukup		baik
6	02/04/2024 21:09:18	wali murid	dayat		Baik	Baik	Cukup	Sangat baik		Baik
7	02/04/2024 21:09:30	wali murid	Nanda		Baik	Baik	Cukup	cukup		Baik
8	02/04/2024 21:20:18	siswa	Haifidz Buya		Baik	Baik	Sangat baik	cukup		Baik
9	02/04/2024 21:23:10	siswa	Haikal Zamani		Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik		Sangat baik
10	02/04/2024 21:21:13	siswa	Nanda Bayu		Sangat baik	Baik	Cukup	Sangat baik		Baik
11	02/04/2024 21:24:10	wali murid	Sukir		Baik	Baik	Cukup	cukup		Baik
12	02/04/2024 21:24:19	siswa	Fadli Farikha		Baik	Baik	Cukup	cukup		Baik
13	02/04/2024 21:25:16	siswa	Siama Fatihatus Nisa		Baik	Baik	Cukup	cukup		Baik
14	02/04/2024 21:09:18	siswa	Riza Nur Hidayatullah		Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik		Baik
15	02/04/2024 23:31:14	siswa	Dandi Priyatno		Sangat baik	Baik	Sangat baik	cukup		Cukup
16	02/04/2024 21:31:45	siswa	Tiara Eka		Baik	Baik	Sangat baik	cukup		Cukup
17	02/04/2024 21:31:44	siswa	Farkhan Wahyu		Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik		Cukup
18	02/04/2024 20:31:23	siswa	Tarlah Rahayu		Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik		Sangat baik
19	02/04/2024 20:22:32	siswa	Ihram Syabana		Baik	Sangat baik	Cukup	Sangat baik		Cukup

Lanjutan Lampiran 7.



Lampiran 8. Surat permohonan izin observasi pendahuluan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553
www.ftik.uinsaizu.ac.id

Nomor : B.m.3858/Un.19/D.FTIK/PP.05.3/08/2023

01 Agustus 2023

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Ijin Observasi Pendahuluan**

Kepada
Yth. Kepala SMK Diponegoro 3 Kedungbanteng
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka proses pengumpulan data penyusunan skripsi mahasiswa kami:

1. Nama : Alfandy Rahmandani
2. NIM : 1717401052
3. Semester : 13 (Tiga Belas)
4. Jurusan / Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
5. Tahun Akademik : 2022/2023

Memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk kiranya berkenan memberikan ijin observasi pendahuluan kepada mahasiswa kami tersebut. Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Objek : Tenaga kependidikan dan sumberdaya manusia
2. Tempat / Lokasi : Kedungbanteng kabupaten Banyumas
3. Tanggal Observasi : 02-08-2023 s.d 16-08-2023

Kemudian atas ijin dan perkenan Bapak/ Ibu, kami sampaikan terima kasih.



Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Dekan
Ketua Jurusan Pendidikan Islam



M. Slamet Yahya

Lampiran 9. Surat Balasan Observasi Penelitian

  Yayasan Al-Hidayah Purwokerto
SMP DIPONEGORO 3 KEDUNGBANTENG
Jl. Raya Kedungbanteng - Kecamatan Kedungbanteng - Kabupaten Banyuwangi
Telp. (0281) 8840568. E-mail : smp3diponegoro@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 065/SMP D. 3/Suket/1V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : **LILI SETIYANTI, S.Pd**
NIP : --
Jabatan : Kepala SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Nama : ALFANDY RAHMANDANI
2. NIM : 1717401052
3. Semester : 14 (Empat belas)
4. Jurusan / Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
5. Tahun Akademik : 2023/2024

Yang bersangkutan telah melakukan observasi penelitian di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng Pada tanggal 13 Desember 2024 sampai dengan 27 juni 2024 dalam rangka Penyusunan skripsi “ Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMP Diponegoro 3 Kedungbanteng ”

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar – benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kedungbanteng, 3 April 2024
Kepala Sekolah,

LILI SETIYANTI, S.Pd
NIP. --

Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup

1. Nama Lengkap : Alfandy Rahmandani
2. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 25 Desember 1998
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Warga Negara : Indonesia
6. Pekerjaan : Mahasiswa
7. Status Perkawinan : Belum Kawin
8. Alamat : Jl ach. Zein Rt3/3 Pasir Kidul Kec.
Purwokerto Barat Kab Banyumas
9. Nama Orang Tua : Ayah : Akhyar
Ibu : Masliyah
10. Riwayat Pendidikan :
 - a. MI Al-Ittihaad Pasir Kidul Purwokerto Barat Lulus 2011
 - b. MTs Maarif NU 1 Pasir Kidul Purwokerto Barat Lulus 2014
 - c. SMK Wiworotomo Purwokerto Lulus 2017

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Purwokerto, 3 April 2024

Hormat Saya,



Alfandy Rahmandani

NIM. 1717401052