

## PENGEMBANGAN DIMENSI KUALITAS SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU BINA INSAN MULIA BLITAR

**Mochamad Nurcholiq**

STAI Ma'had Aly Al-Hikam Malang

Email: [choliq7791@gmail.com](mailto:choliq7791@gmail.com)

**Abstract:** *The quality dimension is the main thing that needs to be developed by an institution if it wants to become the customer's choice. This is what SDIT Bina Insan Mulia Blitar does, namely developing this quality dimension. The development of the quality dimension at SDIT Bina Insan Mulia includes performance, features, reliability, conformity, durability, serviceability, aesthetics and perceived quality. The performance dimension includes adequate services and infrastructure. The features dimension includes the ease of administrative services through mobile banking. The reliability dimension includes educators who have character so that they are unique from other educational institutions. The conformity dimension includes the adjustment of students' skills to socio-religious demands, especially at this time the demands of memorizing the Qur'an and hadith. The durability dimension includes the defense of the A accreditation score. The service capability dimension includes 24-hour counseling services. The aesthetic dimension includes the creation of Islamic nuances in ritual and social aspects. The dimensions of perceived quality include the enjoyment and convenience of the customers in choosing this school.*

**Keywords:** *development, quality dimension*

**Abstrak:** Dimensi kualitas merupakan suatu hal utama yang perlu dikembangkan oleh suatu lembaga jika ingin menjadi pilihan pelanggan. Inilah yang dilakukan oleh SDIT Bina Insan Mulia Blitar, yakni mengembangkan dimensi kualitas ini. Pengembangan dimensi kualitas di SDIT Bina Insan Mulia ini meliputi performa, features, keandalan, konformitas, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika dan kualitas yang diperselisihkan. Dimensi performa mencakup layanan jasa dan sarana prasarana yang memadai. Dimensi features meliputi adanya kemudahan pelayanan administrasi melalui *mobile banking*. Dimensi keandalan mencakup tenaga pendidik yang berkarakter sehingga memiliki kekhasan dari lembaga pendidikan yang lain. Dimensi konformitas mencakup penyesuaian skill peserta didik terhadap tuntutan sosial keagamaan terutama saat ini adalah tuntutan hafalan al-Qur'an dan hadits. Dimensi daya tahan mencakup pertahanan nilai akreditasi A. Dimensi kemampuan pelayanan mencakup layanan konseling 24 jam. Dimensi estetika mencakup penciptaan nuansa Islami dalam aspek ritual maupun sosial. Dimensi kualitas yang diperselisihkan mencakup adanya factor enjoy dan nyaman dari pelanggan dalam pemilihan sekolah ini.

**Kata kunci:** pengembangan, dimensi kualitas

### Pendahuluan

Pengembangan lembaga pendidikan saat ini merupakan suatu keniscayaan. Hal ini disebabkan kondisi sosio kultural khususnya di Negara Indonesia yang selalu berkembang atau berubah. Pihak-pihak terkait dengan lembaga pendidikan harus memupuk jiwa responsifnya guna menjembatani kebutuhan yang ada di masyarakat. Upaya memenuhi kebutuhan masyarakat ini dapat diwujudkan dalam bentuk pengembangan kurikulum, inovasi pendidikan, dan pengembangan secara kelembagaan. Dalam pengembangan kelembagaan, ada lima langkah pokok, yaitu; (1) perumusan misi (*mission determination*), (2) asesmen lingkungan (*environmental*

*assesment*), (3) asesmen organisasi (*organizational assesment*), (4) perumusan tujuan (*objective setting*), dan (5) penentuan strategi (*strategy setting*).<sup>1</sup>

Selain lima tawaran di atas, ada beberapa harapan yang terfokus pada kualitas, sehingga ranah kualitas harus selalu dipikirkan dalam sebuah pengembangan lembaga pendidikan. Juran mengatakan bahwa kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup> Sedangkan Deming mendefinisikan kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Dari dua definisi ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; mencakup produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan; merupakan kondisi yang selalu berubah.<sup>3</sup>

Di dalam kualitas sendiri terdapat dimensi yang harus diperhatikan. Jika dimensi ini tidak diperhatikan dengan tepat, maka pengembangan lembaga cenderung akan terhambat. Garvin mendefinisikan dimensi kualitas menjadi 8 (delapan) hal: 1) performa (*performance*); 2) features; 3) keandalan (*reliability*); 4) konformitas (*conformance*); 5) daya tahan (*durability*); 6) kemampuan pelayanan (*service ability*); 7) estetika (*aesthetics*); 8) kualitas yang diperselisihkan (*perceived quality*). Agar supaya pelanggan bisa loyal dan pada akhirnya bisa menarik calon pelanggan lainnya, bisa menjadikan lembaga berkembang.<sup>4</sup>

Pengembangan kelembagaan memerlukan variabel yaitu: kepemimpinan, doktrin, program, sumber daya, dan struktur intern. Kepemimpinan merupakan salah satu unsur terpenting dalam Pembangunan Lembaga dan kepemimpinan menjadi penentu perjalanan suatu organisasi. Doktrin dijadikan sebagai *trigger* atau sebagai proyeksi dari ekspektasi dan tujuan-tujuan, serta metode operasional yang mendasari tindakan sosial; Program menunjuk pada tindakan-tindakan sosial yang berhubungan dengan pelaksanaan dari fungsi yang merupakan output dari lembaga yang bersangkutan; Sumber-sumber daya adalah input dari segala unsur yang terkandung dalam pembangunan lembaga. Artinya, sumber-sumber daya yang dibutuhkan sebagai kelengkapan lembaga mempengaruhi tiap segi dari kegiatan lembaga dan merupakan kesibukan yang penting dari semua kepemimpinan lembaga; dan Struktur intern bertugas sebagai struktur dan proses yang diadakan untuk bekerjanya lembaga dan pemeliharaannya.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Siti Nurhidayatul Hasanah. Dasar-dasar Manajemen Pendidikan. Academia Publication, Lamongan, 2021, hal 74.

<sup>2</sup> M.N. Nasution. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia, 2001, hal 15.

<sup>3</sup> M.N. Nasution, hal 16.

<sup>4</sup> M.N. Nasution

<sup>5</sup> Maryadi Syarif. Media Akademika, Vol. 28, No. 3, Juli 2013, hal 341.

Pengembangan kelembagaan yang didasarkan pada dimensi kualitas, kiranya dapat meningkatkan keyakinan kepada calon pelanggan. Masing-masing calon pelanggan memiliki tarap kebutuhan dan keinginan yang harus diyakinkan dengan sesuatu yang lebih nyata. Hal ini senada dengan temuan penelitian Suharto yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

Sekolah negeri maupun swasta, sebagai lembaga pendidikan yang menjadi rujukan masyarakat, juga harus memerhatikan dimensi kualitas. Keberadaan kualitas sekolah ini menjadi ukuran masyarakat, apakah akan menempatkan anaknya di sekolah itu atau tidak. Selain itu sekolah sebagai lembaga non profit juga bersaing satu dengan lainnya. Eksistensi sekolah dipengaruhi kondisi fisik dan non fisik sekolah tersebut. Kondisi fisik dan non fisik juga dikarenakan pengaruh label sekolah negeri dan swasta. Sekolah negeri cenderung memiliki kekuatan posisi di masyarakat dibanding sekolah swasta. Ironinya, sekarang banyak sekolah swasta yang memiliki daya tawar tinggi dan menjadi lembaga pendidikan unggulan di beberapa daerah.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan, ada sekolah swasta yang menjadi lembaga pendidikan unggulan dan berprestasi. Lembaga pendidikan ini berusaha menjaga eksistensinya dengan mempertahankan dimensi kualitas dan memperkuatnya. Sekolah itu adalah Sekolah Dasar Islam Terpadu Bina Insan Mulia (SDIT BIM) yang berada di Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar. Temuan awal di sekolah ini bahwa SDIT BIM adalah salah satu lembaga yang telah mengadakan pengembangan kelembagaan berbasis pada dimensi kualitas.

Sekolah dasar ini berada di Naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Berdiri pada tahun 2009 sesuai dengan No. SK. Pendirian. 421.2/024/409.101/2009, tepatnya Tgl. SK. Pendirian 06 Januari 2009. Usaha untuk meningkatkan kualitas terus dilakukan termasuk dalam mendapatkan pengakuan dari Badan Akreditasi Sekolah serta pengakuan dari lembaga sertifikasi lainnya. Pada tahun 2013 SDIT BIM terakreditasi BAN Sekolah dengan peringkat A, dan telah menjadi lembaga yang telah menerapkan ISO 9001:2008.

Hingga saat ini SDIT ini menempati lahan wakaf kurang lebih 6.182 m<sup>2</sup>. Adapun sarana prasarana pendidikan selalu berkembang seiring dengan perkembangan teknologi, dan yang paling utama dengan berkembangnya jumlah peserta didik. Keinginan untuk mengembangkan dimensi kualitas terlihat dari beberapa langkah strategis yang dilakukan, seperti pemenuhan

---

<sup>6</sup> Akhmad Suharto, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. ISSN:1412-5366, hal 37.

kebutuhan, keinginan, dan harapan *stakeholder*-nya. Usaha ini nampak dengan adanya layanan yang selalu ditingkatkan baik dalam kegiatan akademik maupun penunjang. Peningkatan akademik terlihat dari layanan pendidikan dan pengajaran mulai dari persiapan belajar hingga penilaian hasil belajar, sedangkan peningkatan penunjang seperti peningkatan alat transportasi antar jemput, asrama, dan kebutuhan di sekolah. Strategi ini memang seharusnya dilakukan untuk menambah daya saing dengan lembaga pendidikan dasar lainnya. Semakin kuat daya saing ini maka keberadaan lembaga ini akan semakin kuat.

Dari beberapa fenomena yang ada ini, peneliti ingin mendalami lebih dalam, mendeskripsikan dan mengevaluasi pengembangan kelembagaan yang didasarkan pada 8 (delapan) dimensi kualitas yang ada di SDIT Bina Insan Mulia dengan judul **Pengembangan Dimensi Kualitas Sekolah Dasar Islam Terpadu Bina Insan Mulia Blitar**.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari masalah-masalah sosial.<sup>7</sup> Penelitian kualitatif fokus pada makna individu dan kompleksitas persoalan. Adapun jenis penelitian yang digunakan yakni studi kasus, yaitu kasus tentang pengembangan Sekolah Dasar Islam Terpadu Bina Insan Mulia Blitar melalui pengembangan dimensi kualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dimensi kualitas di SDIT Bina Insan Mulia Blitar dan pengembangannya. Subyek penelitian ini adalah kepala sekolah dan guru SDIT BIM, yang digali melalui pengamatan, wawancara, dan dokumen yang dimiliki subyek penelitian. Akhirnya dianalisa dengan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan kesimpulan (*conclusion*).

### Pembahasan

Sebagaimana yang ada dalam pendahuluan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dimensi kualitas SDIT BIM Blitar beserta pengembangannya. Temuan yang ada menunjukkan bahwa perkembangan sekolah ini beriringan dengan perkembangan dimensi kualitasnya. Temuan ini selaras dengan temuan Syarif yang mengatakan lembaga pendidikan sudah semestinya mampu memenuhi harapan masyarakat namun hal ini tentu memerlukan banyak persyaratan terutama ketersediaan SDM yang kompetitif (jujur, kompeten, loyal) yang

---

<sup>7</sup> Cresswell, John. W. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal 4.

bekerja pada organisasi perguruan tinggi yang bercirikan: memiliki iklim organisasi yang sehat dan mempraktekkan *good corporate governance*.<sup>8</sup> Temuan syarif ini mengarah kepada dimensi kualitas lembaga pendidikan menjadi tolok ukur harapan masyarakat.

### A. Performa (performance)

Pelanggan sekolah pertama kali akan mempertimbangkan produk yang tampak, yang pertama kali dilihat atau dirasakan pelanggan/konsumen. Produk jasa pendidikan menurut Rohmah memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan seseorang dalam memilih sekolah.<sup>9</sup> Performa SDIT BIM Blitar yang peneliti temukan antara lain; ketepatan waktu dalam kegiatan belajar mengajar intra dan ekstrakurikuler; kenyamanan pelanggan (peserta didik dan orang tua peserta didik) dalam mengikuti kegiatan persekolahan; keramahan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di dalam dan luar lingkungan sekolah.

Jasa lembaga pendidikan akan dapat dirasakan oleh pelanggan apabila bersifat nyata. Nyata (tangibles), meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi.<sup>10</sup> Performa juga diwujudkan dalam penempatan sarana dan prasarana pendidikan seperti ruang kelas, kantor, ruang ibadah dan dapur.

### B. Features

Performa kedua ini merupakan tambahan fungsi dasar dari jasa atau produk yang diberikan kepada pelanggan. SDIT BIM memberikan tambahan fungsi dengan harapan pelanggan akan semakin memilih lembaga pendidikan ini. Feature yang diberikan SDIT BIM kepada pelanggan antara lain adanya informasi tentang waktu pembayaran iuran sekolah dan juga informasi tentang bukti pembayaran. Informasi ini diberikan secara otomatis dalam sistem informasi akademik yang ada. Pelanggan juga diuntungkan dengan adanya kemudahan dalam pembayaran, tidak harus datang ke sekolah tetapi bisa melewati *mobile banking* atau *e-money*. Sekolah yang berfokus kepada pencegahan masalah yang muncul, dalam makna ada komitmen

---

<sup>8</sup> Maryadi Syarif. Media Akademika, Vol. 28, No. 3, Juli 2013, hal 359.

<sup>9</sup> Zulfah Atiqotur Rohmah, "Pengaruh Produk Dan Harga Jasa Pendidikan Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Di SMK Muhammadiyah 3 Weleri Kendal" (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG, 2019).

<sup>10</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, LL. A Concept Model of Service Quality . Journal of Marketing (fall), hal 41.

untuk bekerja sama merupakan sekolah yang bermutu.<sup>11</sup> Adanya performa kedua ini tidak bisa dilepaskan dari kegiatan monitoring dan evaluasi seluruh kinerja di lembaga pendidikan khususnya dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Setiap kegiatan yang bersinggungan dengan pelanggan akan dievaluasi dan dicarikan tindakan perbaikan, sehingga gap atau tingkat ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka semakin sempit.

### C. Keandalan (reliability)

Keandalan di sini menyangkut semua aspek yang ada di lembaga pendidikan seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 17 tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan. Handal juga diartikan sebuah layanan yang prima bertahan lama.<sup>12</sup> Yaitu layanan yang diberikan kepada calon konsumen, sehingga calon konsumen akan menentukan pilihannya. Konsumen akan menentukan pilihannya melalui beberapa tahapan; pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian.<sup>13</sup> Keandalan yang diberikan SDIT BIM Blitar dalam jasa yang diberikan adalah; *pertama*, pada tenaga pendidik, tendik di lembaga ini memiliki karakteristik sehingga memiliki kekhasan dari lembaga pendidikan yang lain. *Kedua*, pendidikan dan pengajaran, pelaksanaannya disesuaikan dengan pedoman dan standar operasional prosedur, sehingga berjalan sesuai dengan perencanaan, selain daripada itu, lulusan SDIT BIM bersaing ketat dengan sekolah dasar negeri di Kabupaten Blitar. *Ketiga* sarana dan prasarana, walaupun lokasi sekolah tidak terlalu luas dan tepatnya dekat dengan stasium kereta api, prasarana lembaga ini dibangun secara artistic.

### D. Konformitas (conformance)

Konformitas adalah suatu jenis pengaruh [sosial](#) ketika seseorang mengubah sikap dan tingkah laku mereka agar sesuai dengan [norma](#) sosial yang ada,<sup>14</sup> atau bisa disebut penyesuaian dengan norma yang berlaku di tempat kita berada. Seperti pada era sekarang ini, hampir semua lembaga pendidikan dasar, menengah, tinggi, bahkan di pendidikan pra sekolah (TK dan bimbingan belajar), pendidikan Al-Qur'an menjadi pilihan penunjang yang utama lebih khusus tentang pendidikan tahfidz. Setiap jenjang pendidikan diterapkan pendidikan hafalan Al-Qur'an.

---

<sup>11</sup> Muhammad Fathurrohman (2012). Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam (Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik Praktik & Teoritik). Penerbit Teras: Yogyakarta, hal 47.

<sup>12</sup> Muhammad Fathurrohman..., hal 57.

<sup>13</sup> M. Anang Firmansyah (2019). Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategy). Qiara Media: Surabaya, hal 205.

<sup>14</sup> A. Baron, Robert (2005). *Psikologi Sosial Edisi Kesepuluh*. Erlangga. hlm. 57

SDIT BIM sebagai lembaga pendidikan yang berafiliasi keislaman, telah menempatkan program tahfidz menjadi program unggulan. Calon lulusan lembaga ini diwajibkan menghafal Juz Amma (Juz 30 dari Al-Qur'an) dan beberapa surat di Juz 29. Selain kajian Al-Qur'an juga diberikan kajian tentang hadist dan pelajaran dasar agama Islam. SDIT BIM selain mengkonfirmasi kondisi pesaing dan kondisi pada umumnya, juga berusaha meningkatkan layanan sehingga memiliki nilai unggul jika dibandingkan dengan lembaga lain.

#### **E. Daya tahan (durability);**

Daya tahan (durability) yang berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan<sup>15</sup> atau ukuran masa pakai suatu produk.<sup>16</sup> Salah satu yang diperhitungkan dalam memutuskan pembelian adalah daya tahan produk yang akan dibeli. Setelah mengevaluasi dari beberapa produk sejenis dan dibandingkan kegunaan dan daya tahannya, barulah diputuskan untuk membeli. Nilai akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah menjadi salah satu penilaian pelanggan, karena ini terkait dengan daya tahan persaingan dengan lembaga lain. Akreditasi sekolah adalah kegiatan penilaian kelayakan suatu sekolah berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-SM)<sup>17</sup> yang sudah tidak membedakan sekolah negeri dan swasta. Temuan penelitian menunjukkan bahwa SDIT BIM setelah berdiri tahun 2009, pada tanggal 1 Juli 2013 telah terakreditasi dengan nilai A. Lembaga pendidikan walaupun tergolong swasta, menjadi pilihan masyarakat, terlihat dari data peserta didik di Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi tanggal 26 Agustus 2021 sebanyak 250 (133 laki-laki dan 117 perempuan).<sup>18</sup> Daya tahan yang dikembangkan lembaga ini adalah dengan mempertahankan nilai akreditasi. Jika nilai akreditasi menempati tingkat tertinggi menjadi ukuran bahwa pengelolaan lembaga pendidikan telah layak dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

#### **F. Kemampuan pelayanan (service ability)**

Pelayanan kepada pelanggan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan juga norma yang berlaku. Kegiatan ini tidak bisa lepas dari kemampuan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan. Layanan kepada siswa meliputi bimbingan dan

---

<sup>15</sup> Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, Vol 9, No 1 Januari 2018, hal 23.

<sup>16</sup> M.N. Nasution. Manajemen..., hal 18.

<sup>17</sup> Indonesian Journal of Education Management and Administration Review, Volume 2 Number 2, December 2018,

<sup>18</sup> <https://dapo.kemdikbud.go.id/sekolah/46039609B5B1C288BCB4>

konseling, perpustakaan, kantin, kesehatan, transportasi, dan asrama.<sup>19</sup> Dalam kegiatan intrakurikuler pendidikan dan pengajaran. Untuk menunjang layanan ini dan menjadi layanan yang fungsional, maka dalam rekrutmen guru dan tenaga kependidikan dilakukan secara selektif. Guru yang direkrut harus memiliki kompetensi professional, pedagogik, kepribadian, dan sosial seperti yang tercantum dalam undang-undang guru dan dosen No. 14 tahun 2005. Seluruh permasalahan siswa baik menyangkut masalah proses pembelajaran ataupun masalah administratif lain seperti keuangan, bisa diselesaikan dalam waktu yang singkat, seperti layanan konseling 24 jam kepada guru kelas.

### G. Estetika (aesthetics)

Dimensi ini lebih mengarah kepada keindahan, kerapian, dan keelokan yang bersifat subyektif yang dimiliki atau dikemas oleh suatu lembaga. Kemasan suatu produk memberikan cara yang menarik untuk menarik perhatian kepada sebuah produk dan memperkuat citra produk.<sup>20</sup> Kondisi lingkungan sekolah yang terdiri dari lingkungan fisik dan sumber daya manusia dirancang dan diselaraskan dengan kondisi mayoritas masyarakat sekitar sekolah. Nuansa Islami yang dibawa SDIT BIM terus dikembangkan, tidak sekedar fokus kepada kesalihan ritual tetapi merambah kepada kesalihan sosial. Pembiasaan sholat jamaah, pembiasaan salam, pembiasaan mencium tangan, dan pembiasaan menutup aurat menjadi nilai estetika yang terus dijaga dan dikembangkan lembaga ini. Dengan mengukuhkan slogan “*Al-Muhafadhatu ‘ala al-qadimi al-sholih wa al-akhdzu bi al-jadidi al-ashlah*” akan memperkuat pilihan pelanggan kepada lembaga ini.

### H. Kualitas yang diperselisihkan (*perceived quality*)

Kualitas ini tidak memiliki standar yang baku, karena bersifat subyektif. Orang akan melakukan pekerjaan atau memilih suatu barang biasanya karena faktor pengaruh orang lain. Seperti orang membeli sepeda motor pabrikan ”X” dikarenakan banyak tetangganya yang memakai lebih dulu sepeda motor pabrikan ”X” tersebut, walaupun kadang baik buruknya atau tinggi rendahnya *brand equity* tersebut akan menyebabkan baik buruknya sikap konsumen atas merk yang ada.<sup>21</sup> Banyak siswa SDIT BIM yang berasal dari satu keluarga, satu daerah atau satu sekolah sebelumnya. Fenomena ini menggambarkan bahwa pemilihan sekolah dipengaruhi oleh perasaan pelanggan yang merasa enak (*enjoy*). Kondisi ini dimonitor dan dievaluasi dengan menjalin komunikasi yang intensif kepada beberapa pihak seperti membentuk perkumpulan wali

---

<sup>19</sup>Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial, Volume 5 Number 1, Juni 2019.

<sup>20</sup> M. Anang Firmansyah. Pemasaran Produk ..., hal 181.

<sup>21</sup> Jmk, Vol. 17, No. 2, September 2015, 109–112, ISSN 1411-1438 print / ISSN 2338-8234 online



murid setiap kelas. Perkumpulan ini diikuti oleh wali murid dan putra putrinya dan dilakukan secara bergilir dari rumah wali murid satu kepada lainnya.

### Kesimpulan

Dari paparan dan pembahasan delapan dimensi kualitas SDIT BIM di atas dapat disimpulkan bahwa lembaga pendidikan bermutu atau ingin menjadi lembaga yang menjadi pilihan pelanggan dapat mengembangkan dimensi kualitas ini. Pengembangan dimensi kualitas (performa, features, keandalan, konformitas, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas yang diperselisihkan ini akan menambah kesan positif para pelanggan. Pelanggan sebagaimana telah dibahas di atas, ketika akan memutuskan membeli suatu produk, sudah terlebih dahulu mengadakan penelitian dan perbandingan dengan produk lainnya serta mempertimbangkan apakah kebutuhan, keinginan, dan harapannya akan terpenuhi atau tidak. Kalau ternyata ada produk lain yang lebih memiliki dimensi kualitas lebih, maka keputusan pelanggan untuk membeli/memilih lebih banyak mengarah kepada lembaga yang menjaga kualitas.

### Referensi

- A. Baron, Robert (2005). *Psikologi Sosial Edisi Kesepuluh*. Erlangga.
- Akhmad Suharto, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember. ISSN:1412-5366.
- Cresswell, John. W. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indonesian Journal of Education Management and Administration Review, Volume 2 Number 2, December 2018.
- M.N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, 2001.
- M. Anang Firmansyah (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategy)*. Qiara Media: Surabaya.
- Muhammad Fathurrohman (2012). *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam (Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik Praktik & Teoritik)*. Penerbit Teras: Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, LL. A Concept Model of Service Quality . *Journal of Marketing* (fall).
- Siti Nurhidayatul Hasanah. *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*. Academia Publication, Lamongan, 2021.
- Zulfah Atiqotur Rohmah, "Pengaruh Produk Dan Harga Jasa Pendidikan Terhadap Pengambilan Keputusan Memilih Sekolah Di SMK Muhammadiyah 3 Weleri Kendal" (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG, 2019).

Maryadi Syarif. Media Akademika, Vol. 28, No. 3, Juli 2013.

Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, Vol 9, No 1 Januari 2018.

Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial, Volume 5 Number 1, Juni 2019.

Jmk, Vol. 17, No. 2, September 2015, 109–112, ISSN 1411-1438 print / ISSN 2338-8234 online

<https://dapo.kemdikbud.go.id/sekolah/46039609B5B1C288BCB4>