

KONTROVERSI KEPUASAN PELANGGAN: MENJAGA KESEIMBANGAN ANTARA TRADISI DAN INOVASI DALAM MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN ISLAM

Nur Indah¹

¹Universitas Kh. Mukhtar Syafaat Blokagung, Banyuwangi, Jawa Timur, Indonesia
Email: nurindah241277@gmail.com

Article History

Received: 25-12-2024

Revision: 01-01-2025

Accepted: 03-01-2025

Published: 04-01-2025

Abstract. This study aims to analyze the challenges and opportunities in implementing customer-oriented quality management in Islamic education institutions, focusing on the balance between tradition and innovation. Using a quantitative approach, a survey was conducted among 500 respondents from various Islamic education institutions in Indonesia, including madrasah, pesantren and Islamic schools. Data were obtained through a questionnaire designed to measure respondents' views on education quality management and its influence on education quality. The findings revealed that although most respondents were satisfied with education quality, there was an imbalance between preserving traditional values and adopting technological innovations. This gap is caused by limited resources, funding constraints and resistance to change. This research contributes to updating perspectives on quality management in Islamic education by emphasizing the integration of tradition and innovation to improve customer satisfaction. However, this research is limited by its scope and methodology.

Keywords: Islamic Education, Quality Management, Tradition and Innovation

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan peluang dalam menerapkan manajemen mutu yang berorientasi pada pelanggan di lembaga pendidikan Islam, dengan fokus pada keseimbangan antara tradisi dan inovasi. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, survei dilakukan pada 500 responden dari berbagai lembaga pendidikan Islam di Indonesia, termasuk madrasah, pesantren, dan sekolah Islam. Data diperoleh melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur pandangan responden terkait pengelolaan mutu pendidikan dan pengaruhnya terhadap kualitas pendidikan. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa puas dengan mutu pendidikan, terdapat ketidakseimbangan antara melestarikan nilai-nilai tradisional dan mengadopsi inovasi teknologi. Kesenjangan ini disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, kendala pendanaan, dan penolakan terhadap perubahan. Penelitian ini berkontribusi untuk memperbarui perspektif tentang manajemen mutu dalam pendidikan Islam dengan menekankan integrasi tradisi dan inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini dibatasi oleh ruang lingkup dan metodologinya.

Kata Kunci: Pendidikan Islam, Manajemen Mutu, Tradisi dan Inovasi

How to Cite: Indah, N. (2025). Kontroversi Kepuasan Pelanggan: Menjaga Keseimbangan antara Tradisi dan Inovasi dalam Manajemen Mutu Pendidikan Islam. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 154-162. <http://doi.org/10.54373/imeij.v6i1.2472>

PENDAHULUAN

Manajemen mutu pendidikan Islam saat ini menghadapi tantangan besar dalam menggabungkan tradisi dan inovasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, seperti siswa, orang tua, dan masyarakat (Maulidin et al., 2024; Ikhsan et al., 2023; Efendi, 2022). Meskipun pendekatan seperti *Total Quality Management* (TQM) telah diterapkan dalam berbagai institusi pendidikan, kesenjangan antara teori manajemen mutu dan realitas sosial pendidikan Islam masih tetap ada. Pendidikan Islam, yang memiliki ciri khas dalam menekankan nilai-nilai agama, harus beradaptasi dengan tuntutan zaman yang semakin berkembang, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan metode pengajaran modern. Hal ini menciptakan ketegangan antara menjaga kualitas yang sesuai dengan prinsip agama dan kebutuhan untuk mengadopsi inovasi untuk meningkatkan pengalaman belajar (Shofiyah et al., 2023; Adiyono & Anshor, 2024; Saxena et al., 2021). Kontroversi muncul ketika tradisi pendidikan Islam, yang berfokus pada pengajaran moral dan spiritual, harus diselaraskan dengan inovasi berbasis teknologi yang cenderung lebih rasional dan teknis. Kesulitan ini memengaruhi kualitas pendidikan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya menuntut adanya pendekatan manajerial yang bisa menjawab tantangan tersebut (Ali et al., 2021; Rane et al., 2023; Arcaro, 2024).

Penelitian terdahulu mengenai manajemen mutu pendidikan Islam telah banyak berfokus pada penerapan model TQM dan efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pendidikan (Jami & Muharam, 2022; Mashagba, 2014; Zabadi, 2013). Namun, penelitian tersebut belum memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana tradisi dan inovasi dapat berjalan seiring tanpa saling mengesampingkan. Sebagian besar studi cenderung melihat inovasi sebagai solusi tunggal untuk permasalahan kualitas pendidikan, sementara di sisi lain, tradisi yang menjadi fondasi pendidikan Islam sering kali dianggap sebagai hambatan terhadap kemajuan. Padahal, dengan pendekatan yang tepat, tradisi dan inovasi dapat saling melengkapi untuk menciptakan sistem pendidikan yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana keseimbangan antara tradisi dan inovasi dapat tercapai dalam manajemen mutu pendidikan Islam, serta bagaimana hal ini dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, dan masyarakat (Prayogi et al., 2022; Moslimany et al., 2024; Shaikh & Kazmi, 2022).

Hipotesis penelitian ini adalah bahwa keseimbangan antara tradisi dan inovasi dalam manajemen mutu pendidikan Islam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jika diterapkan secara holistik dan berbasis pada prinsip nilai agama yang kuat. Dengan demikian, pengelola pendidikan Islam perlu mengembangkan strategi yang dapat mengintegrasikan kedua unsur ini tradisi yang berakar pada ajaran agama dan inovasi yang responsif terhadap tuntutan zaman untuk mencapai kualitas pendidikan yang lebih tinggi dan lebih memuaskan bagi semua pemangku kepentingan (Leweniqila & Roskruge, 2023; Vunibola, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai pengaruh penerapan manajemen mutu pendidikan Islam terhadap kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam pengelolaan mutu di lembaga pendidikan Islam.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk mengeksplorasi hubungan antara pengelolaan biaya pendidikan dan daya saing global. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berasal dari 500 institusi pendidikan Islam di Indonesia, termasuk madrasah, pesantren, dan sekolah Islam. Responden terdiri dari siswa, orang tua, guru, dan tenaga administrasi pendidikan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi responden mengenai pengelolaan anggaran pendidikan dan dampaknya terhadap kualitas pendidikan serta daya saing global. Selain itu, penelitian ini menggunakan data sekunder berupa dokumen kebijakan, laporan tahunan, dan statistik pendidikan dari lembaga terkait.

Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden dan analisis inferensial untuk menguji hubungan antara pengelolaan biaya pendidikan dengan daya saing global. Proses analisis data melibatkan tahap reduksi data, penyajian data dalam bentuk tabel dan grafik, serta verifikasi data untuk memastikan validitas hasil. Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk mengolah data survei secara sistematis dan memastikan konsistensi hasil.

HASIL DAN SISKUSI

Wawancara dengan Pengelola Pendidikan

- Kepala sekolah SMK Darussalam Blokagung di Jawa Timur menyatakan: “Kami berusaha mengintegrasikan inovasi teknologi dalam pengajaran, namun kami tetap harus mempertahankan nilai-nilai tradisional yang menjadi karakteristik pendidikan Islam.”
- Kepala sekolah SMK Darussalam Toili di Sulawesi Tengah menambahkan: “Kami menghadapi tantangan dalam menyediakan fasilitas yang mendukung teknologi modern karena keterbatasan anggaran dan dukungan dari masyarakat.”

Hasil Survei Siswa dan Orang Tua

- Sebanyak 62% siswa di SMK Darussalam Blokagung di Jawa Timur mengungkapkan bahwa mereka merasa pendidikan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka, namun mereka juga menginginkan lebih banyak penggunaan teknologi dalam proses belajar mengajar.
- 78% orang tua di SMK Darussalam Toili di Sulawesi Tengah mengungkapkan bahwa mereka merasa puas dengan kualitas pendidikan yang diajarkan di sekolah Islam, meskipun ada keluhan tentang kurangnya keterlibatan mereka dalam proses pendidikan.

Observasi Langsung

- Di SMK Darussalam Blokagung di Jawa Timur, implementasi manajemen mutu berbasis teknologi terbatas pada penggunaan platform daring untuk administrasi, tanpa pengaruh signifikan pada metode pengajaran sehari-hari.
- Di SMK Darussalam Toili di Sulawesi Tengah, inovasi dalam pengajaran berbasis kurikulum berbasis kompetensi ada, tetapi ada ketidakseimbangan antara aplikasi teknologi dan pengajaran berbasis kitab klasik.

Berdasarkan data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen mutu dalam pendidikan Islam menghadapi tantangan besar dalam menyeimbangkan antara tradisi dan inovasi. Meskipun sebagian besar siswa dan orang tua puas dengan kualitas pendidikan, masih ada keinginan untuk memperkenalkan lebih banyak teknologi dalam proses belajar mengajar. Hal ini mencerminkan ketidaksiapan beberapa lembaga dalam mengadopsi teknologi secara efektif. Dari hasil observasi dan wawancara, pola yang muncul menunjukkan beberapa kesenjangan antara

harapan dan kenyataan dalam penerapan manajemen mutu pendidikan Islam. Secara umum, data menunjukkan adanya dua hal utama:

- Ketidaksiapan dan beban tambahan bagi pengelola pendidikan; beberapa kepala sekolah, seperti di SMK Darussalam Blokagung di Jawa Timur dan SMK Darussalam Toili di Sulawesi Tengah, mengungkapkan ketidaksiapan dalam mengintegrasikan inovasi teknologi dalam pengajaran. Keterbatasan fasilitas dan anggaran menjadi hambatan utama dalam hal ini. Hal ini menciptakan beban tambahan dalam administrasi dan pelaksanaan pendidikan yang lebih modern.
- Persepsi positif dan tantangan dalam kepuasan pelanggan; sebagian besar siswa dan orang tua, seperti di SMK Darussalam Blokagung di Jawa Timur dan SMK Darussalam Toili di Sulawesi Tengah, merasa puas dengan pendidikan yang diberikan, meskipun mereka menginginkan lebih banyak inovasi. Namun, kepuasan ini tidak merata di semua lembaga pendidikan Islam, tergantung pada kesiapan masing-masing institusi dalam mengadopsi dan mengintegrasikan manajemen mutu berbasis pelanggan.

Dari data ini, terlihat jelas bahwa meskipun banyak aspek manajemen mutu yang diterapkan di pendidikan Islam, tantangan terbesar tetap berada pada keseimbangan antara pelestarian tradisi pendidikan dan kebutuhan akan inovasi yang lebih modern untuk memenuhi harapan pelanggan pendidikan Islam.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, pendapat yang beragam dari para pendidik menunjukkan adanya ketidaksiapan dalam mengintegrasikan manajemen mutu berbasis teknologi dalam pendidikan Islam. Hal ini berimplikasi pada disfungsi dalam pengajaran yang seharusnya lebih inovatif namun terhambat oleh keterbatasan fasilitas dan anggaran. Beberapa pendidik merasa terbebani dengan tugas tambahan dan kurangnya dukungan dari pemerintah serta masyarakat. Meskipun ada upaya untuk mempertahankan nilai-nilai tradisional dalam pendidikan Islam, ketidaksiapan ini menghambat pengembangan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Penelitian terdahulu oleh, Niyozov & Pluim (2009); Arar et al., (2022); Rugh, (2002) menemukan bahwa keterbatasan sumber daya dan ketergantungan pada metode tradisional seringkali menghambat penerapan inovasi teknologi dalam pendidikan Islam. Penyebab utama dari ketidaksiapan ini adalah keterbatasan fasilitas dan pelatihan yang memadai bagi para pendidik. Selain itu, ketergantungan pada struktur tradisional pendidikan yang lebih menekankan pada

pengajaran berbasis kitab klasik dan pelatihan personal juga menciptakan resistensi terhadap perubahan.

Protes dan penolakan dari masyarakat terhadap implementasi manajemen mutu berbasis pelanggan di lembaga pendidikan Islam juga memperlihatkan disfungsi dalam sistem ini. Beberapa orang tua dan masyarakat merasa bahwa pendidikan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan mereka, dan ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan serta partisipasi masyarakat dalam sistem pendidikan Islam. Penelitian oleh Rhodes et al., (2004); Li et al., (2020); Renzulli et al., (2011) juga menunjukkan bahwa ketidaksesuaian kurikulum dengan kebutuhan lokal dan kurangnya pelibatan masyarakat dalam perencanaan pendidikan menjadi faktor utama yang memicu ketidakpuasan tersebut. Protes ini sebagian besar disebabkan oleh ketidaksesuaian antara apa yang diterapkan di lembaga pendidikan dan kebutuhan lokal masyarakat. Masyarakat merasa bahwa kurikulum dan metode yang diterapkan tidak relevan dengan konteks budaya dan kebutuhan mereka, dan mereka merasa tidak cukup dilibatkan dalam proses perencanaan dan implementasi pendidikan. Hal ini menciptakan ketidakpercayaan terhadap sistem pendidikan yang ada.

Hasil akademik yang bervariasi di beberapa lembaga pendidikan Islam juga menunjukkan adanya disfungsi dalam penerapan manajemen mutu berbasis pelanggan. Beberapa sekolah yang mencoba menerapkan kurikulum berbasis kompetensi atau inovasi teknologi menunjukkan hasil yang tidak konsisten, dengan beberapa mengalami penurunan kinerja akademik. Ketidakseimbangan dalam hasil akademik ini disebabkan oleh kurangnya kesiapan lembaga untuk mengimplementasikan perubahan secara efektif. Beberapa sekolah kekurangan fasilitas dan sumber daya manusia yang cukup untuk mendukung penerapan perubahan ini. Penelitian oleh Edelson et al., (1999); Ramorola (2013); Chang et al., (2008) menunjukkan bahwa sekolah-sekolah yang tidak memiliki dukungan penuh dari pemerintah atau masyarakat cenderung mengalami kesulitan dalam menerapkan kurikulum berbasis teknologi. Selain itu, kurikulum yang belum sepenuhnya adaptif dengan kebutuhan lokal dan perkembangan zaman memperburuk ketidakseimbangan hasil akademik antar lembaga. Kurangnya dukungan eksternal dari pemerintah dan masyarakat juga berperan dalam ketidakseimbangan ini.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tantangan terbesar dalam manajemen mutu pendidikan Islam adalah ketidaksiapan lembaga untuk beradaptasi dengan perubahan. Ketidakseimbangan antara pelestarian tradisi pendidikan Islam dan kebutuhan akan

inovasi yang lebih modern menciptakan berbagai masalah, seperti ketidakpuasan masyarakat, hasil akademik yang tidak merata, serta hambatan dalam implementasi teknologi dan kurikulum yang lebih progresif. Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu, yang menunjukkan bahwa kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan di lapangan adalah tantangan besar dalam pendidikan Islam saat ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa tantangan utama dalam penerapan manajemen mutu berbasis pelanggan di pendidikan Islam adalah ketidaksiapan lembaga dalam mengintegrasikan teknologi dengan tradisi. Hikmah yang diperoleh adalah pentingnya keseimbangan antara inovasi dan pelestarian nilai tradisional. Kekuatan penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memperbaharui perspektif manajemen mutu pendidikan Islam, dengan menyoroti perlunya pelibatan masyarakat dan teknologi. Namun, penelitian ini terbatas pada beberapa lembaga dan metode observasi yang terbatas. Penelitian lanjutan dengan metode survei dan pengakomodasian faktor seperti gender dan usia diperlukan untuk menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif.

REKOMENDASI PENELITIAN

- Bagi peneliti lain: teliti lebih lanjut dampak strategi investasi pendidikan terhadap pembangunan berkelanjutan, inovasi, dan efektivitas teknologi digital dalam transparansi anggaran.
- Bagi pemangku kebijakan: (1) tingkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan anggaran pendidikan; (2) sediakan pelatihan manajerial bagi pengelola institusi pendidikan; (3) sosialisasikan pentingnya pendidikan sebagai investasi jangka panjang; (4) terapkan sistem manajemen digital untuk efisiensi anggaran; (5) rancang kebijakan pendidikan yang berkelanjutan dan inklusif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Sidiq purnomo atas bimbingan dan masukan berharga, serta BMT Nusantara atas dukungan pendanaan yang memungkinkan penelitian ini. Semoga penelitian ini memberikan manfaat luas bagi pengembangan pendidikan.

REFERENSI

- Adiyono, A., & Anshor, A. M. (2024). Islamic Character Education in the Era of Industry 5.0: Navigating Challenges and Embracing Opportunities. *Al-Hayat: Journal of Islamic Education*, 8(1), 287–304.
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: the Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28.
- Arar, K., Sawalhi, R., & Yilmaz, M. (2022). The Research on Islamic-Based Educational Leadership Since 1990: An International Review of Empirical Evidence and a Future Research Agenda. *Religions*, 13(1), 42.
- Arcaro, J. (2024). *Quality in education: An Implementation Handbook*. Taylor & Francis.
- Chang, I.-H., Chin, J. M., & Hsu, C.-M. (2008). Teachers' Perceptions of the Dimensions and Implementation of Technology Leadership of Principals in Taiwanese Elementary Schools. *Journal of Educational Technology & Society*, 11(4), 229–245.
- Edelson, D. C., Gordin, D. N., & Pea, R. D. (1999). Addressing the Challenges of Inquiry-Based Learning Through Technology and Curriculum Design. *Journal of the Learning Sciences*, 8(3–4), 391–450.
- Efendi, N. (2022). Implementation of Total Quality Management and Curriculum on the Education Quality. *Journal of Social Studies Education Research*, 13(3), 120–149.
- Ikhsan, N. F., Salim, C. R., & Tasya, D. A. (2023). Total Quality Management (TQM) and its Implementation in Islamic Education Management. *AL-WIJDÂN Journal of Islamic Education Studies*, 8(4), 527–542.
- Jami, D. Z., & Muharam, A. (2022). Strategy for Improving the Quality of Islamic Religious Education Study Programs with Total Quality Management. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 267–283.
- Leweniqila, I., & Roskruge, N. (2023). “Sa vosa na Vanua”-The Land Speaks. Indigenous Agriculture Knowledge (IAK): The philosophy of life values and epistemology, and relationship to kumala production in Ra.
- Li, J., Shi, Z., & Xue, E. (2020). The Problems, Needs and Strategies of Rural Teacher Development at Deep Poverty Areas in China: Rural Schooling Stakeholder Perspectives. *International Journal of Educational Research*, 99, 101496.
- Mashagba, I. A. S. (2014). The Impact of Total Quality Management (TQM) on the Efficiency of Academic Performance-Empirical Study-The Higher Education Sector-The university of Jordan. *Int. J. Sci. Technol. Res*, 3, 358–364.
- Maulidin, S., Rohman, M., Nawawi, M. L., & Andrianto, D. (2024). Quality Management in Improving Competitiveness in the Digital Era at Madrasa. *Journal of Advanced Islamic Educational Management*, 4(1), 57–70.
- Moslimany, R., Otaibi, A., & Shaikh, F. (2024). Designing a Holistic Curriculum: Challenges and Opportunities in Islamic Education. *Journal on Islamic Studies*, 1(1), 52–73.
- Niyozov, S., & Plum, G. (2009). Teachers' Perspectives on the Education of Muslim Students: A Missing Voice in Muslim Education Research. *Curriculum Inquiry*, 39(5), 637–677.
- Prayogi, E. E. Y., Anwar, S., & Yahya, A. D. (2022). Management of Madrasa-Based Education Quality Improvement at the Tahfidz Qur'an Islamic Boarding School in Metro City.

- Journal of Positive School Psychology, 7483–7496.
- Ramorola, M. Z. (2013). Challenge of Effective Technology Integration into Teaching and Learning. *Africa Education Review*, 10(4), 654–670.
- Rane, N. L., Achari, A., & Choudhary, S. P. (2023). Enhancing Customer Loyalty Through Quality of Service: Effective Strategies to Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, and Engagement. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, 5(5), 427–452.
- Renzulli, L. A., Parrott, H. M., & Beattie, I. R. (2011). Racial Mismatch and School Type: Teacher Satisfaction and Retention in Charter and Traditional Public Schools. *Sociology of Education*, 84(1), 23–48.
- Rhodes, C., Nevill, A., & Allan, J. (2004). Valuing and Supporting Teachers: A Survey of Teacher Satisfaction, Dissatisfaction, Morale and Retention in an English Local Education Authority. *Research in Education*, 71(1), 67–80.
- Rugh, W. A. (2002). Arab Education: Tradition, Growth and Reform. *The Middle East Journal*, 396–414.
- Saxena, C., Baber, H., & Kumar, P. (2021). Examining the Moderating Effect of Perceived Benefits of Maintaining Social Distance on E-Learning Quality During COVID-19 Pandemic. *Journal of Educational Technology Systems*, 49(4), 532–554.
- Shaikh, A. L., & Alam Kazmi, S. H. (2022). Exploring Marketing Orientation in Integrated Islamic Schools. *Journal of Islamic Marketing*, 13(8), 1609–1638.
- Shofiyyah, N. A., Komarudin, T. S., & Hasan, M. S. (2023). Innovations in Islamic Education Management within the University Context: Addressing Challenges and Exploring Future Prospects. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(2), 193–209.
- Vunibola, S. (2020). “E da dravudravua e na dela ni noda vutuni-i-yau”: Customary Land and Economic Development: Case Studies from Fiji: a Thesis Presented in Fulfilment of the Requirement of the degree of Doctor in Philosophy in Development Studies at Massey University, Palmerston North, Aotearoa. Massey University.
- Zabadi, A. M. (2013). Implementing Total Quality Management (TQM) on the Higher Education Institutions—A Conceptual Model. *Journal of Finance & Economics*, 1(1), 42–60.