

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum

1. Profil Sekolah

SMPIT Darul Maza adalah sekolah Islam terpadu dibawah naungan Yayasan Darul Maza Bekasi yang sudah berdiri sejak tahun 2018. SMPIT Darul Maza Bekasi berlokasi di Jl. Gapin RT 001/RW 003, Jatisari, Kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi, Jawa Barat, 17426, lokasi SMPIT Darul Maza Bekasi masih menyatu dengan lingkungan Yayasan Darunnajat Maza Darul Maza Bekasi, menyatu dengan lingkungan RA, SDIT Darul Maza, hanya beda gedung sekolah. SMPIT Darul Maza Bekasi menawarkan pendidikan lengkap dengan memadukan kurikulum nasional dan nilai-nilai Islam. Disini, siswa tidak hanya dididik untuk unggul secara akademis, tetapi juga dibekali dengan pembinaan karakter Islami. Dengan pendekatan holistik, SMPIT Darul Maza menanamkan nilai-nilai akhlak dan keagamaan dalam setiap aspek pembelajaran, sehingga siswa tumbuh menjadi pribadi yang cerdas, berakhlak mulia, dan beradab. Sebagai SMPIT Terbaik di Jatiasih Bekasi, SMPIT Darul Maza juga mengembangkan potensi siswa melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang bervariasi, seperti olahraga, seni, hingga program tahfidz. Dengan fasilitas yang lengkap dan guru-guru yang berpengalaman, sekolah ini menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, aman, dan Islami.

2. Visi Sekolah

Menjadi Sekolah Islam Berwawasan Global dalam Mencetak Generasi yang Mandiri dan Qur'ani.

3. Misi Sekolah

- a. Internalisasi nilai nilai keislaman dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai bacaan utama.

- b. Membiasakan siswa berbahasa Arab dan Inggris dalam berkomunikasi sehari-hari.
- c. Mengembangkan potensi siswa dalam membangun kemandirian dengan pendekatan pembelajaran berbasis Projek (*Project Based Learning*) dan *Entrepreneur*
- d. Memadukan pembelajaran antara Islamic values dengan sarana informasi dan teknologi.
- e. Menumbuhkan jiwa kepemimpinan, tanggung jawab dan kepedulian.
- f. Menumbuhkan semangat menghafal Al – Qur’an dengan target 15 Juz selama 3 tahun belajar.
- g. Mengembangkan *Quality Management System* demi mewujudkan Sekolah Islam yang kompetitif dan akuntabel.

4. Tujuan Sekolah

Mengacu pada visi dan misi sekolah, SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Memiliki kekuatan aqidah yang shahih, ibadah yang benar dan memiliki budi pekerti yang luhur (akhlaqul karimah) berdasarkan Al Qur’an dan As-Sunnah sesuai pemahaman salafusshalih.
- b. Memiliki kemampuan menghafal Al Qur’an 15 Juz dengan Mutqin.
- c. Menguasai bahasa Arab dan bahasa Inggris serta mengaplikasikannya dalam komunikasi harian.
- d. Menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan dengan perkembangan zaman.
- e. Mampu menguasai dasar-dasar teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Berprestasi dalam bidang akademis dan non akademis.
- g. Mampu menerapkan manajemen berbasis sekolah yang partisipatif dengan melibatkan orangtua dan seluruh warga sekolah.
- h. Sukses menempuh pendidikan di jenjang yang lebih tinggi.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Sekolah SMPIT Darul Maza Bekasi

6. Standar Tenaga Pendidik dan Kependidikan

SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki tenaga pendidik yang profesional sesuai dengan standar tenaga pendidik yang tercantum dalam Permendiknas Nomor 16 tahun 2007 tentang standar kualifikasi akademik dan kompetensi guru, Guru SMP/MTs, SMA/MA, SMK/MAK: Diharuskan memiliki pendidikan minimum D-IV atau S1 dalam bidang pendidikan sesuai mata pelajaran yang diajarkan atau dalam bidang studi yang relevan dari program studi terakreditasi. Sebaran tenaga pendidik di SMPIT Darul Maza Bekasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Data Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMPIT Darul maza Bekasi

No.	Nama Guru	Jenjang Pendidikan	Tahun Bergabung	Jurusan Pendidikan
Tenaga Pendidik				
1.	Ahmad Iqbal Fariri, S.Ag	S1	2022	Al Qur'an dan Tafsir
2.	Anida Ekawati, S.Mat	S1	2019	Matematika
3.	Elok Allamah, M.Pd	S2	2022	Penelitian dan Evaluasi Pendidikan
3.	Fatma Nuraini Putri, S.Pd	S1	2024	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia
5.	Irfan Falahuddin, S.T	S1	2020	Teknik Elektro
6.	Novi Mulyani, S.Pd	S1	2024	Bimbingan dan Konseling
7.	Nur Hijaroh, S.Pd	S1	2024	Pendidikan Bahasa Inggris
8.	Nurma Solla, M.Pd	S2	2021	Pendidikan Bahasa Indonesia
9.	Muhammad Azzam. R, S.H	S1	2024	Hukum Islam
10.	Rudi Syaali, S.Pd	S1	2024	Pendidikan Matematika
11.	Siti Sulastri, S.Pd	S1	2017	Pendidikan Bahasa Inggris
12.	Yayat Riatna, M.Pd	S2	2022	Bahasa Inggris
Tenaga Kependidikan				
13.	Rizkia Zahra Izzati. P, S.Gz	S1	2024	Ilmu Gizi

14.	Agus Hariyanto P.S. A.Md	D3	2024	Teknik Telekomunikasi
-----	-----------------------------	----	------	-----------------------

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa semua tenaga pendidik dan kependidikan di SMPIT Darul Maza Bekasi telah sesuai dengan Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007 yaitu minimal strata sarjana sebanyak 10 orang, strata dua (S2) 3 orang, dan tingkat Diplomat (D3) 1 orang. Namun untuk jurusan dari setiap tenaga pendidik dan kependidikan masih belum semuanya sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

7. Akreditasi Sekolah

Akreditasi sekolah berupa kegiatan penilaian yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga mandiri yang berwenang untuk menentukan kelayakan program atau satuan pendidikan, berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan SMPIT Darul Maza Bekasi telah terakreditasi sejak tahun 2019 oleh Badan Akreditasi Sekolah Nasional dengan memperoleh predikat A (sangat baik).

8. Kurikulum Sekolah

SMPIT Darul Maza Bekasi masih menggunakan dua kurikulum yang berbeda, untuk kelas IX masih menggunakan kurikulum 2013, sedangkan untuk kelas VII dan VIII sudah menggunakan Kurikulum Merdeka. Pada kurikulum 2013 memiliki sifat *top down* pada aspek kompetensi inti dan kompetensi dasar serta silabus yang dibuat oleh BNSP sehingga para guru hanya menyusun RPP melalui pendekatan *Scientific*. Sedangkan kurikulum merdeka berpacu pada program-program yang mendukung Kurikulum Merdeka: Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila (P5), Pelatihan Mandiri dan Sumber Belajar Guru (*High Tech*), Narasumber Kurikulum Merdeka (*High Touch*), Pengembangan Komunitas Belajar (*High Touch*).

9. Sarana dan Prasarana

Untuk mencapai tujuan pendidikan dan latihan di SMPIT Darul Maza Bekasi dibutuhkan sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses pembelajaran di sekolah, berikut adalah data sarana dan prasarana yang ada di SMPIT Darul Maza Bekasi:

Tabel 4. 2 Prasarana (ruang) SMPIT Darul Maza Bekasi Tahun 2024

No.	Nama Ruangan	Jumlah	Kondisi
A.	Ruang Pembelajaran Umum		
1.	Ruang Kelas	6	Baik
2.	Ruang Laboratorium Komputer	1	Baik
3.	Ruang Laboratorium IPA	1	Baik
B.	Ruang Penunjang		
1.	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik
2.	Ruang Guru	1	Baik
3.	Ruang Bendahara	1	Baik
4.	Ruang Wakil Bidang Kesiswaan	1	Baik
5.	Ruang Wakil Bidang Kurikulum	1	Baik
6.	Ruang Ibadah/ Masjid	1	Baik
7.	Ruang Serbaguna (aula)	1	Baik
8.	Ruang BK	1	Baik
9.	UKS	1	Baik
10.	Ruang Kantin Sekolah	1	Baik
11.	Ruang Toilet	2	Baik
12.	Ruang Gudang	1	Baik
13.	Ruang Penjaga Sekolah/ security	1	Baik
14.	Tempat Parkir Motor	1	Baik
15.	Tempat Parkir Sepeda	1	Baik
16.	Lapangan Olahraga	1	Baik

17.	Ruang Perpustakaan	1	Baik
-----	--------------------	---	------

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Tabel 4. 3 Sarana Penunjang Pembelajaran Tahun 2024

No.	Jenis Peralatan	Jumlah yang ada	Kondisi
1.	Meja Siswa	142	Baik
2.	Kursi Siswa	142	Baik
3.	Meja Guru	6	Baik
4.	Kursi Guru	6	Baik
5.	Papan tulis	6	Baik
6.	Lemari	6	Baik
7.	Proyektor/ infocus	3	Baik
8.	LCD	1	Baik
9.	Pendingin Ruangan/AC	9	Baik
10.	Laptop	1	Baik
11.	Komputer PC	4	Baik
12.	Printer	2	Baik
13.	CCTV	10	Baik

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Untuk menunjang pelaksanaan proses pembelajaran yang menyenangkan dan nyaman, SMPIT Darul Maza menyediakan akses internet dengan WiFi 24 jam yang dapat diakses oleh tenaga pendidik dan kependidikan.

10. Peserta Didik

a. Jumlah Peserta Didik

SMPIT Darul Maza Bekasi pada tahun ajaran 2023/2024 memiliki peserta didik sebanyak 142 orang yang terdiri dari kelas VII, VIII. Dan IX. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 4 Data Siswa SMPIT Darul Maza Bekasi TA. 2024/2025

No.	Kelas	Siswa		Jumlah
		Putra	Putri	
1.	VII	23	28	51
2.	VIII	29	21	50
3.	IX	22	19	41
	Jumlah	74	58	142

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Berdasarkan tabel di atas tidak ada perbedaan yang signifikan antar jumlah siswa kelas VII, VIII, dan IX. Pada proses pembelajaran di SMPIT Darul Maza Bekasi antar siswa putri dan putra di lakukan secara terpisah, hal tersebut menyesuaikan dengan visi sekolah yang berbasis islami. Namun untuk setiap tingkat kelas SMPIT Darul Maza tetap menyesuaikan dengan Permendiknas No. 41 tahun 2007 mengenai Standar Proses dan Panduan Penerimaan siswa baru yang menetapkan jumlah siswa berdasarkan rombongan belajar atau kelas mulai tahun ajaran 2013/2014 maksimal 32 siswa (Kemendikbud RI, 2007), sedangkan pada peraturan sebelumnya 1 rombongan belajar bisa menampung maksimal 40 siswa.

b. Prestasi Siswa

SMPIT Darul Maza Bekasi terkenal dengan kualitas dari program pendidikannya yaitu Tahfizh Quran, yang mana telah dibuktikan dengan banyaknya prestasi non akademik dari bidang Al-Quran yang telah dicetak oleh beberapa siswa SMP, selain itu juga terdapat prestasi lainnya dari bidang olahraga. Berikut daftar prestasi yang telah diraih oleh siswa SMPIT Darul Maza:

Tabel 4. 5 Prestasi Non Akademik SMPIT Darul Maza Bekasi Tahun 2023/2024

No.	Jenis Lomba	Peringkat	Keterangan
1.	Lomba Azan pada MHQ Seni dan Inovasi (MUHSININ) Se-Jabodetabek tahun 2023	Juara III	Tingkat Kota Bekasi
2.	Lomba renang pada MGMP PJOK SMP Jakarta Selatan tahun 2023	Juara II Gaya Bebas Juara II Gaya Dada	Tingkat Kota Jakarta
3.	Lomba Taekwondo antar 5 Provinsi Piala Kemenpora RI Bekasi open champions tahun 2023	Medali Perunggu Medali Emas	Tingkat Provinsi
4.	Lomba video reportase tingkat penggalang dan penegak serta media sosial kwartir ranting tahun 2023	Juara I	Tingkat kwartir ranting cabang gerakan pramuka Kota Bekasi
5.	Lomba Senkaido Open Karate Championship Series V Piala Kemenpora RI tahun 2023	Juara I	Tingkat Provinsi
6.	Lomba Poster Digital Rangka ICOSA XI SMAIT Yapidh tahun 2024	Juara III	Tingkat Kota Bekasi
7.	Lomba MHQ pada PENTAS PAI SMP SMPN 12 tahun 2024	Juara III	Tingkat Kota Bekasi
8.	Lomba Pidato pada PENTAS PAI SMP SMPN 12 tahun 2024	Juara Harapan III	Tingkat Kota Bekasi

9.	Lomba Kaligrafi di SMA Futuregate Jatiasih se-Kota Bekasi tahun 2024	Juara II	Tingkat Kota Bekasi
10.	Lomba Taekwondo Kejuaraan Nasional XXI Bandung Open Cadet Prestasi U44 tahun 2024	Juara I	Tingkat Nasional
11.	Lomba Pencak Silat Kejuaraan Pencak Silat se-Kota Bekasi Fighter Match Champion, Kategori Seni Tunggal tahun 2024	Juara I	Tingkat Kota Bekasi
12.	Lomba Hasta Karya Crescendo Festival SMAN 11 Kota Bekasi tahun 2024	Juara 1	Tingkat Kota Bekasi
13.	Lomba Tari Kreasi Daerah Nusantara, Piala Suku Dinas Kebudayaan Jakarta Timur	Juara Harapan II	Tingkat Provinsi
14.	Lomba MHQ Crescendo Festival SMAN 11 Kota Bekasi tahun 2024	Juara I	Tingkat Kota Bekasi

Sumber :TU SMPIT Darul Maza Bekasi

SMPIT Darul Maza Bekasi termasuk sekolah swasta unggulan yang banyak diminati oleh kecamatan Jatiasih, Kota Bekasi. Hal tersebut tercermin pada tingginya minat masyarakat yang mendaftar di SMPIT Darul Maza Bekasi. Jumlah pendaftar dan jumlah siswa yang diterima sebagai siswa baru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Pendaftar Peserta Didik Baru dan Jumlah yang Diterima

Tahun Pelajaran	Pendaftar	Diterima
2021/2022	57	41
2022/2023	71	50
2023/2024	77	51

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Berdasarkan tabel di atas membuktikan tingginya minat masyarakat untuk mendaftar di SMPIT Darul Maza Bekasi dibuktikan dengan kenaikan jumlah pendaftar calon peserta didik baru, dari semua calon peserta didik baru SMPIT Darul Maza Bekasi melakukan seleksi melalui tes psikotes dan wawancara, hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kemampuan dari calon peserta didik yang akan sekolah, sebab hingga saat ini SMPIT Darul Maza Bekasi belum menerima siswa dengan kebutuhan khusus, mengingat keterbatasan pada tenaga pendidik yang belum memumpuni untuk menangani siswa tersebut.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Kinerja Perspektif Keuangan SMPIT Darul Maza Bekasi

Pada SMPIT Darul Maza Bekasi mendapatkan dana untuk operasional kegiatan sekolah dari uang daftar ulang siswa yang dibayarkan setiap awal tahun ajaran baru, untuk digunakan dalam kegiatan siswa selama setahun, selain itu SPP siswa yang dibayarkan oleh orang tua pada setiap bulannya, dan dana bantuan operasional sekolah (BOS) senilai Rp. 1.000.000 untuk setiap siswa selama 1 tahun, dengan sistem pencairan 20% untuk triwulan pertama, ketiga, dan keempat, serta 40% untuk pencairan pada triwulan kedua. Dalam satu tahun anggaran digunakan untuk kegiatan penilaian sekolah seperti penilaian semester dan akhir tahun, pengadaan buku siswa dan guru, belanja pegawai (honorarium GTT dan PTT), belanja barang dan jasa seperti alat tulis kantor, belanja modal seperti pengembangan sarana dan prasarana, dan alat peraga pembelajaran. Pelaporan dana BOS dilakukan secara periodik yang menunjukkan kinerja baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah bahwasannya SMPIT Darul Maza Bekasi mengolah langsung dana BOS yang dicairkan kepada pihak SMPIT Darul Maza Bekasi, dan mendapatkan uang dari Yayasan namun harus melalui pengajuan terlebih dahulu berdasarkan rancangan kegiatasn anggaran sekolah (RKAS) yang telah dibuat pada

setiap awal tahun ajaran baru. Dalam pengukuran kinerja pada perspektif ini peneliti tidak mendapatkan data secara detail karena keterbatasan data yang dirahasiakan oleh pihak Yayasan Darunnajat Maza Bekasi sebagai yayasan yang menaungi SMPIT Darul Maza Bekasi.

2. Analisis Kinerja Perspektif Pelanggan SMPIT Darul Maza Bekasi

Pada perspektif pelanggan akan dilakukan pengukuran melalui akuisisi/perolehan pelanggan, dan retensi pelanggan, dan studi dokumentasi dari hasil survei kepuasan pelanggan SMPIT Darul Maza Bekasi. Berikut adalah cara mengetahui retensi pelanggan SMPIT Darul Maza Bekasi:

Tabel 5. 1 Data Pelanggan SMPIT Darul Maza Bekasi

Ukuran	Tahun	
	2023	2024
Pelanggan Baru	50 siswa	51 siswa
Pelanggan Lama	73 siswa	91 siswa
Jumlah pelanggan	123 siswa	142 siswa

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

a. Retensi Pelanggan (siswa)

Jumlah Pelanggan Lama

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Total Jumlah Siswa}} \times 100\%$$

Tabel 4. 7 Kriteria Retensi Pelanggan

Ukuran	Kriteria	Hasil
Retensi Pelanggan	>80%	Baik
	70% - 80%	Sedang
	<70%	Kurang baik

$$\begin{aligned} \text{retensi Pelanggan Tahun 2024} &= \frac{123}{142} \times 100\% \\ &= 86,6\% \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel kriteria retensi pelanggan, SMPIT Darul Maza Bekasi berhasil memperoleh hasil yang baik, dengan skor 86,6%. Dengan kesimpulan bahwa SMPIT Darul Maza Bekasi mampu mempertahankan siswa untuk tetap bersekolah sampai waktu kelulusan, dengan tidak ada data siswa yang mutasi atau DO (*drop out*) pada tahun 2024. Berdasarkan hasil wawancara peserta didik yang melakukan mutasi biasanya disebabkan karena mengikuti orang tua yang pindah kerja ke luar kota, namun hal tersebut jarang terjadi pada SMPIT Darul Maza Bekasi.

b. Akuisisi pelanggan (siswa)

Akuisis siswa bertujuan untuk mengetahui banyaknya siswa baru dibandingkan dengan total pendaftar. Semakin kecil nilai akuisisi siswa, maka semakin baik sekolah dalam pengelolaan siswa baru dan promosi pada calon peserta didik baru yang menandakan bahwa sekolah tersebut memiliki seleksi yang ketat dalam penerimaan siswa baru.

Tabel 4. 8 Data Pendaftar Siswa Baru dan Siswa Yang Diterima

Tahun Pelajaran	Pendaftar	Diterima
2021/2022	57	41
2022/2023	71	50
2023/2024	77	51

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

$$\text{Akuisisi siswa} = \frac{\text{Jumlah siswa baru}}{\text{Total calon siswa pendaftar}} \times 100\%$$

$$\text{Akuisisi siswa Tahun 2022} = \frac{41}{57} \times 100\% = 71,9\%$$

$$\text{Akuisisi siswa Tahun 2023} = \frac{50}{71} \times 100\% = 70,4\%$$

$$\text{Akuisisi siswa Tahun 2023} = \frac{51}{77} \times 100\% = 66,2\%$$

Tabel 4. 9 Kriteria Akuisisi Pelanggan/ Perolehan Pelanggan

Tahun	Akuisisi pelanggan	Kriteria	Hasil
2022	71,9%	-	-
2023	70,4%	Menurun	Baik
2024	66,2%	Menurun	Baik

Berdasarkan tabel kriteria pada akuisisi pelanggan SMPIT Darul Maza Bekasi mengalami penurunan, sehingga dapat dikatakan SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki seleksi yang ketat dalam penerimaan siswa baru, dilihat dari tabel pendaftar siswa baru dan siswa yang diterima dari tahun 2022 - 2024 mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan bagian kesiswaan SMPIT Darul Maza Bekasi bahwasannya setiap tahun minat pendaftar pada calon siswa baru mengalami penambahan. SMPIT Darul Maza Bekasi menerapkan sistem penerimaan

peserta didik (PPDB) yang dibuka secara bergelombang, untuk gelombang pertama pada pendaftaran peserta didik baru tahun 2025/2026 sudah dibuka sejak November 2024 dengan kuota formulir yang langsung penuh. Bahkan ketika bulan Februari masih terdapat calon siswa yang ingin mendaftar tetapi harus mengikuti antrian (*waiting list*) terlebih dahulu. Kemudian bagi pendaftar yang mengikuti *waiting list* akan diinformasikan oleh pihak sekolah apabila mendapatkan formulir.

Dalam menentukan penerimaan peserta didik baru SMPIT Darul Maza Bekasi melakukan tes psikotes dan wawancara secara langsung kepada pendaftar, selanjutnya sekolah akan melihat kemampuan orang tua terkait biaya pendidikan yang dapat dilihat ketika proses daftar ulang siswa baru, apabila selama proses tersebut orang tua mengalami kendala pembayaran maka otomatis siswa yang sudah mendaftar akan dianggap gugur. Dalam mengukur kinerja pada perspektif pelanggan, penulis menggunakan studi dokumentasi berupa survei kepuasan pelanggan SMPIT Darul Maza Bekasi. Adapun indikator yang dinilai meliputi: fasilitas sekolah, kualitas pembelajaran, hubungan sosial, kegiatan ekstrakurikuler dan kepuasan secara umum.

Berikut adalah hasil survei kepuasan siswa terhadap fasilitas sekolah yang akan disajikan dalam ke dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Indikator Fasilitas Sekolah

No.	Aspek Penilaian	Rata-rata
1.	Kondisi fasilitas sekolah	3,3
2.	Kondisi ruang kelas	3,46
3.	Ketersediaan fasilitas olahraga	2,38
4.	Kelengkapan perpustakaan	3,38
5.	Kondisi Gedung sekolah	3,69
	Total rata-rata	3,24

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Dari data tersebut menunjukkan total rata-rata pada indikator fasilitas sekolah sebesar 3,24/5, menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap fasilitas sekolah, dengan adanya ruang kelas yang nyaman, lab komputer, lab laboratorium, perpustakaan, dan lapangan olahraga di SMPIT Darul Maza Bekasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa, didapatkan informasi bahwa fasilitas yang disediakan oleh sekolah sudah cukup memadai, sehingga dapat mendukung proses pembelajaran yang baik di sekolah. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti ruang kelas di SMPIT Darul Maza Bekasi sudah dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), selain itu SMPIT Darul Maza merupakan sekolah berbasis islam terpadu menerapkan pemisahan ruang kelas/belajar antar antara siswa putra dan putri, dengan tujuan agar siswa dapat bebas berekspresi selama proses pembelajaran.

Siswa merasa cukup puas dengan gedung sekolah, karena posisi gedung yang terpisah dari gedung SD dan RA, sehingga dapat menjadikan siswa SMP bisa lebih fokus belajar di dalam kelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan siswa, mengatakan bahwa gedung SMP merupakan gedung terdekat dengan masjid, sehingga jalannya sangat dekat ketika saat ada kegiatan di masjid terutama pada sholat zuhur berjamaah. Siswa juga merasa cukup puas dengan kelengkapan perpustakaan, meskipun gedung perpustakaan yang masih menyatu dengan siswa SD dan RA, berdasarkan hasil observasi peneliti buku-buku di perpustakaan SMPIT Darul Maza Bekasi masih sangat terbatas terutama pada koleksi buku tingkat SMP, koleksi buku dominan buku fiksi daripada buku non fiksi.

Pada aspek penilaian kondisi fasilitas olahraga siswa merasa tidak puas dengan rata-rata 2,8, terutama pada siswa putra yang pada umumnya lebih suka kegiatan fisik seperti olahraga dari pada siswa putri. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapatkan siswa merasa SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki keterbatasan pada fasilitas olahraga, karena lapangan yang

tersedia hanya ada 1 dan harus berbagi jadwal dalam penggunaan lapangan tersebut dengan siswa SD dan RA. Siswa SMPIT dapat menggunakan lapangan untuk upacara bendera pada setiap pekan ke dua dan empat pada setiap bulannya. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti SMPIT Darul Maza belum memiliki fasilitas olahraga lain seperti lapangan basket dan kolam renang.

Indikator selanjutnya adalah pada kualitas pembelajaran di SMPIT Darul Maza Bekasi, berikut data hasil survei yang telah dilakukan:

Tabel 4. 11 Indikator Kualitas Pembelajaran

No.	Aspek Penilaian	Rata-rata
1.	Kejelasan penyampaian materi oleh guru	3,61
2.	Penggunaan media pembelajaran yang menarik	2,69
3.	Guru memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai pelajaran	3,61
4.	Guru selalu memberikan motivasi	3,15
5.	Guru memiliki kemampuan dalam mengendalikan kelas	3,46
	Total skor	3,3

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Berdasarkan data hasil kuisioner menunjukkan bahwa rata-rata dari indikator kualitas pembelajaran yaitu sebesar 3,3/5 hal tersebut menunjukan siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pembelajaran di SMPIT Darul Maza Bekasi, dari hasil wawancara dengan siswa bahwasannya guru di sekolah memiliki pengetahuan yang baik terkait dengan pelajaran dan ketika menyampaikan materi mudah untuk dimengerti, kami juga diberikan kesempatan untuk bertanya langsung kepada guru ketika menemukan pelajaran yang sulit. Berdasarkan hasil observasi peneliti di kelas siswa juga diberi kesempatan untuk menyampaikan pendapat kepada guru yang sedang mengajar, kemudian guru menerima saran tersebut dengan respon yang baik, sehingga siswa merasa dihargai oleh guru.

Siswa merasa cukup puas pada aspek penilaian guru selalu memberikan motivasi dan mampu mengendalikan kelas, berdasarkan hasil observasi peneliti guru di SMPIT Darul Maza Bekasi sebelum memulai pelajaran guru terbiasa untuk memberikan motivasi kepada siswa berupa kisah inspiratif atau *ice breaking*, dengan tujuan agar siswa kembali semangat saat mengikuti proses pembelajaran di kelas. Ketika fokus siswa sudah terganggu dan menimbulkan kebisingan di dalam kelas, guru mampu mengatasinya dengan memberikan penekanan seperti pengumpulan tugas yang sedang dikerjakan atau melakukan tanya jawab terkait materi yang diajarkan kepada siswa melalui cara melempar pertanyaan dengan menunjuk langsung kepada siswa yang dilihat tidak fokus. Sehingga siswa akan kembali fokus untuk belajar atau menyelesaikan tugas yang sedang diberikan.

Pada aspek penggunaan media pembelajaran di kelas siswa merasa tidak puas dengan rata-rata 2,69/5, hal tersebut dinyatakan oleh siswa kalau ada beberapa guru yang mengajar dengan menggunakan metode yang sama sehingga mereka merasa bosan selama proses pembelajaran. Hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk sekolah dalam meningkatkan media pembelajaran di kelas seperti penyediaan proyektor pada setiap ruang kelas, sehingga guru dapat menyediakan bahan ajar yang lebih variatif seperti video pembelajaran atau ilustrasi gambar, atau materi yang disampaikan melalui power point. Indikator berikutnya adalah hubungan sosial antar guru dengan siswa, siswa dengan siswa di sekolah, berikut hasil data survei terkait dengan hubungan sosial:

Tabel 4. 12 Indikator Hubungan Sosial

No.	Aspek Penilaian	Rata-rata
1.	Sikap ramah dan peduli dari guru	2,92
2.	Hubungan antar siswa yang baik	3,69
3.	Respon cepat sekolah terhadap keluhan siswa	2,38

4.	Hubungan antar guru dan siswa yang baik	3,3
5.	Komunikasi orang tua dengan siswa yang baik	3,3
	Total skor	3,11

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Berdasarkan data diatas hubungan sosial yang terjadi di SMPIT Darul Maza memperoleh rata-rata 3,11/5 dimana siswa merasa cukup puas pada aspek penilaian hubungan antar siswa, hubungan antar guru dengan siswa, dan hubungan orang tua dengan siswa, hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan guru bahwasannya sekolah berusaha untuk menjalin kedekatan dengan guru, siswa, dan orang tua, hal tersebut ditujukan agar adanya transparansi antar pihak sekolah dengan pelanggan, untuk menghindari hal yang tidak diinginkan. Sehingga ketika siswa memiliki masalah di sekolah maka guru akan tau dan menyampaikannya kepada orang tua terkait permasalahan yang dialami oleh anaknya, sehingga pihak sekolah dapat melakukan pencegahan agar tidak terjadi pada siswa lain. Selain itu hubungan sosial yang baik akan mempermudah pihak sekolah dalam menyampaikan kegiatan sekolah yang melibatkan orang tua.

Berikut adalah data hasil survei pada indikator kegiatan ekstrakurikuler di SMPIT Darul Maza Bekasi sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Indikator Kegiatan Ekstrakurikuler

No	Aspek Penilaian	Rata-rata
1.	Keragaman kegiatan ekstrakurikuler	3,84
2.	Bimbingan dan dukungan untuk kegiatan non-akademik	3
	Total Skor	3,42

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Berdasarkan data hasil survei diatas pada indikator ekstrakurikuler menunjukkan rasa cukup puas dengan rata-rata 3,42/5 dimana siswa merasakan keberagaman kegiatan eskul yang disediakan oleh sekolah dan

adanya bimbingan serta dukungan dari pihak sekolah terhadap kegiatan non akademik, seperti kompetisi perlombaan, yang bisa dilihat pada tabel data prestasi siswa SMPIT Darul Maza Bekasi, telah mencetak banyak kejuaraan non akademik. Berdasarkan observasi peneliti kejuaraan siswa tersebut tidak akan tercapai apabila sekolah tidak mendukungnya, selain itu sekolah juga aktif mengikutsertakan siswa yang potensial dalam berbagai ajang perlombaan yang diadakan oleh pihak luar sekolah.

Berikut adalah data indikator kepuasan umum dengan data survei sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Indikator Kepuasan Umum

No.	Aspek Penilaian	Rata-rata
1.	Kepuasan terhadap lingkungan belajar secara keseluruhan	2,23
2.	Rasa aman dilingkungan sekolah	3,76
	Total skor	4,11

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Pada data tersebut menunjukkan kepuasan siswa terhadap kepuasan secara umum terhadap pelayanan sekolah, dengan rata-rata 4,11/5 pada kepuasan umum mengukur pada kepuasan terhadap lingkungan belajar secara keseluruhan dan rasa aman dilingkungan sekolah. Karena sekolah telah memfasilitasi dengan pos penjagaan pada pintu gerbang masuk sekolah dan penyediaan CCTV pada setiap ruang kelas siswa dan ruang guru. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah pada saat grand tour observation peletakan CCTV pada setiap ruangan di gedung SMP bertujuan untuk memudahkan pihak sekolah untuk memantau siswa agar ada rekam jejak ketika terjadi hal yang tidak diinginkan.

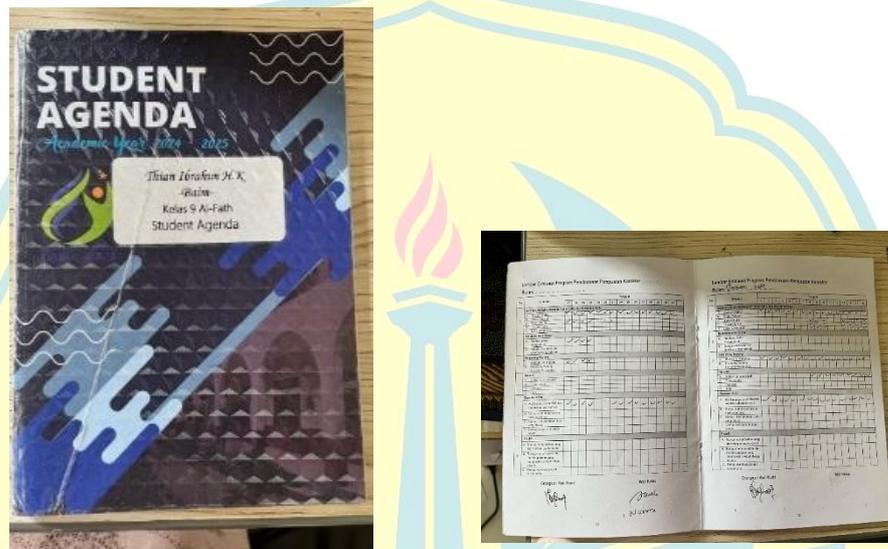
3. Analisis Kinerja SMPIT Darul Maza Bekasi Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal

a. Proses Inovasi

Proses inovasi merupakan usaha berupa program atau kegiatan yang dilakukan sekolah untuk menghasilkan produk yang memiliki nilai unggul, produk yang dapat dihasilkan sekolah berupa ilmu pengetahuan dan kompetensi yang dikemas dalam kurikulum. Sebelum disampaikan kepada siswa, kurikulum harus diproses dengan baik dan inovatif. Pemerintah sendiri telah melakukan berbagai inovasi terhadap kurikulum secara berkesinambungan. Untuk mengukur perspektif proses bisnis internal pada proses inovasi, peneliti telah menelaah bentuk inovasi kurikulum yang diterapkan di SMPIT Darul Maza Bekasi, berdasarkan kurikulum yang diterapkan. Sekolah menyediakan kebutuhan pengembangan pribadi siswa yang dibuktikan dengan:

- 1) Sekolah menyelenggarakan program entrepreneur yang dilakukan secara berkala, untuk menumbuhkan jiwa entrepreneurship siswa untuk menciptakan suatu produk, selain itu sekolah mengundang pembicara untuk mengisi workshop yang akan membahas tema entrepreneur setiap 1 pekan 1 kali. Kemudian diakhir bulan siswa diberikan proyek oleh guru, sebagai bentuk implementasi dari kegiatan workshop tersebut.
- 2) Sekolah menyediakan program BPI (Bina Pendidikan Islam) berupa kegiatan keislaman yang dilakukan secara berkelompok dengan pendampingan 1 guru 1 kelompok, program tersebut bertujuan untuk membina karakter islami siswa SMPIT Darul Maza Bekasi secara berkelanjutan, dengan harapan siswa dapat memiliki aqidah yang kuat, dan senantiasa berada dalam pergaulan yang baik.
- 3) Sekolah menyediakan buku agenda siswa, yang wajib diisi oleh siswa mengenai kegiatan sehari-hari mereka ketika di sekolah dan di rumah, dalam buku tersebut telah disediakan pedoman pengisian. Buku tersebut akan diperiksa dan dilakukan evaluasi oleh wali kelas

setiap bulannya. Buku tersebut dapat digunakan sebagai pengukuran atas capaian karakter diri siswa dan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan siswa berprestasi pada program “*student of the month*”. Berikut adalah gambar dari buku agenda siswa SMPIT Darul Maza Bekasi:



Gambar 4. 2 Buku Agenda Siswa SMPIT Darul Maza Bekasi

- 4) Sekolah menyediakan program “*student of the month*” sebagai bentuk penghargaan kepada siswa yang telah berhasil memiliki pencapaian baik dalam proses pembelajaran di kelas selama 1 bulan. Siswa tersebut akan diberikan sertifikat dan dibuatkan flyer oleh bagian kesiswaan, flyer tersebut akan ditempel di depan kelas selama 1 bulan kedepan. Hal tersebut dapat memotivasi siswa lain untuk dapat mencapai pembelajaran secara baik. Berikut adalah gambar sertifikat dan flyer pada program “*student of the month*”



Gambar 4. 3 Sertifikat dan Flyer “student of the month”

- 5) Sekolah menyediakan aplikasi tersebut bernama “Portal Sekolah” sebagai inovasi terbaru, yang baru diterapkan sejak November 2024. Aplikasi tersebut ditujukan untuk mempermudah kerja guru dalam membuat laporan hasil belajar siswa berupa *e-raport*, dan dapat meningkatkan pelayanan kepada siswa, dan orang tua. Karena melalui aplikasi tersebut siswa dan orang tua akan lebih mudah dalam mengakses pencapaian hasil belajar siswa. Berikut gambar aplikasi penilaian sekolah atau biasa disebut dengan *e-raport*:

Gambar 4. 4 Aplikasi Penilaian Sekolah atau e-raport SMPIT Darul Maza Bekasi

- 6) Adapun inovasi terbaru pada SMPIT Darul Maza Bekasi yaitu penggunaan absensi digital menggunakan *id card* yang berlaku bagi seluruh siswa, guru, dan tenaga pendidik di SMPIT Darul Maza Bekasi. Tujuannya adalah untuk mengintegrasikan data absensi siswa dan pegawai SMPIT Darul Maza Bekasi. Berikut adalah gambar mesin scan *id card* yang telah disediakan oleh sekolah, sebagai berikut:



Gambar 4. 5 Mesin Scan Absensi Siswa, Pegawai SMPIT Darul Maza Bekasi

Dapat disimpulkan SMPIT Darul Maza sudah memiliki inovasi dalam program pendidikannya, hal tersebut sebagai bentuk upaya membenahan diri dalam meningkatkan mutu pendidikannya, dengan melakukan berbagai inovasi pada kurikulum dan program pendidikan dengan tujuan untuk memudahkan kerja guru, integrasi data, dan disiplin siswa.

b. Proses Operasi

Pengukuran terhadap proses operasi dilakukan untuk mengukur kemampuan SMPIT Darul Maza Bekasi dalam memberikan layanan dalam proses pembelajaran yang baik. Secara organisasi proses operasi sekolah dapat dilihat dari capaian peringkat akreditasi sekolah oleh lembaga berwenang. Dalam pengukuran proses operasi di SMPIT Darul Maza Bekasi peneliti menggunakan data sekunder melalui Rapor Pendidikan Tahun 2024 yang meliputi aspek penilaian pada kemampuan literasi murid, kemampuan numerasi murid, karakter murid, kondisi

keamanan sekolah, kondisi kebinekaan sekolah, dan kualitas pembelajaran. Yang dijabarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 15 Hasil Rapor Pendidikan SMPIT Darul Maza Bekasi Tahun 2024

No.	Identifikasi	Capaian	Skor
1.	Kualitas pembelajaran		
	Metode pembelajaran	Sedang	61,61
	Metode pembelajaran		
2.	Iklim Keamanan Kesatuan		
	Pemahaman dan sikap guru tentang rokok, minuman keras, dan narkoba	Baik	71,99
	Pengalaman peserta didik terkait rokok, minuman keras, dan alkohol		
3.	Karakter		
	Kreativitas	Baik	58,21
	Kemandirian		
4.	Iklim Kebinekaan		
	Toleransi agama dan budaya	Baik	74,94
	Toleransi dan kesetaraan peserta didik		
5.	Kemampuan Numerasi		
	Kompetensi pada domain aljabar	Baik	97,62
	Kompetensi pada domain geometri		
6.	Kemampuan literasi		
	Kompetensi membaca teks sastra	Baik	92,86
	Kompetensi membaca teks informasi		

Sumber: Rancangan Kegiatan Tahunan SMPIT Darul Maza Bekasi

Pada kemampuan literasi murid yang dilihat dari pemahaman siswa terhadap teks sastra dan teks informasi SMPIT Darul Maza Bekasi memperoleh nilai baik dengan skor 92,86. Pada kemampuan numerasi murid dinilai dari pemahaman siswa terhadap domain bilangan, aljabar, dan

geometri memperoleh nilai baik dengan skor 97,62. Berdasarkan hasil wawancara bahwasannya siswa SMPIT Darul Maza Bekasi pandai dalam mata pelajaran dasar seperti bahasa Indonesia dan Matematika, serta sekolah juga lebih menekankan pada dua mata pelajaran tersebut kepada siswa sehingga mampu memperoleh hasil penilaian yang baik.

Pada karakter murid yang dinilai dari ahlak, keimanan, sikap gotong royong, kreativitas, cara berpikir, dan kemandirian siswa memperoleh nilai baik dengan skor 74,94. Pada kondisi keamanan sekolah yang dinilai dari pemahaman dan pengalaman terhadap hal yang bisa mengganggu fisik dan mental siswa memperoleh nilai baik. Berdasarkan hasil observasi penulis menemukan siswa di SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki ahlak yang baik dibuktikan dengan sikap sopan dan santun terhadap guru dan orang lain, selain itu mereka terbiasa untuk mengetuk pintu dan mengucapkan salam ketika memasuki ruangan guru.

Pada kondisi kebinekaan sekolah dapat dinilai dari toleransi atas agama dan budaya, kesetaraan antar murid, dan komitmen memperoleh nilai baik, dan terakhir penilaian terhadap kualitas pembelajaran memperoleh skor, kualitas pembelajaran yang dinilai dari metode pembelajaran, pengelolaan kelas, dan dukungan psikologis kepada murid. Hal tersebut sesuai dengan hasil survei kepuasan pelanggan pada indikator kualitas pembelajaran yang menunjukkan hasil dari pelanggan yang merasa cukup puas terhadap kualitas pembelajaran di SMPIT Darul Maza Bekasi. Pada proses operasi sekolah di SMPIT Darul Maza Bekasi berdasarkan rapor pendidikan telah menunjukkan hasil yang baik, tetapi membutuhkan peningkatan pada penilaian kualitas pembelajaran untuk menjadi lebih baik lagi pada tahun berikutnya.

c. Layanan Purna Jual

Berdasarkan hasil wawancara layanan purna jual yang dimiliki oleh SMPIT Darul Maza Bekasi adalah program tahfizh Al-Quran yang

menjadi program unggulan, selain karena sudah berhasil mencetak para juara pada perlombaan tahfizh Quran, sekolah menyediakan waktu tambahan bagi siswa yang menginginkan waktu lebih banyak untuk menambah jumlah hafalan Al-Quran, waktu tambahan tersebut diberikan usai kegiatan belajar mengajar di kelas selesai.

Selain itu sekolah memberikan pelayanan kepada orang tua siswa dengan terbuka terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh orang tua, hal tersebut dilakukan agar penyampaian aspirasi dari orang tua dapat berjalan searah maka sekolah mewadahi aspirasi tersebut dengan menampung terlebih dahulu melalui koordinator kelas, kemudian dilanjutkan ke komite sekolah, dan dari komite sekolah menyampaikannya kepada kepala sekolah. Dampak positif dari pelayanan tersebut tidak ada hal yang ditutupin, antar orang tua dan sekolah. Karena jika ditemukan suatu kendala sekolah dapat cepat tanggap mengatasi masalah tersebut dan melakukan pencegahan, adapun aspirasi yang diberikan orang tua dapat menjadi sumber masukan bagi sekolah dalam menyusun kegiatan sekolah.

Guru-guru juga dituntut untuk bersikap ramah dan terbuka terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh siswa selama proses pembelajaran berlangsung, sehingga siswa tidak sungkan dalam menyampaikan keluhan di sekolah, dan guru dapat memberikan solusi kepada siswa atas kendala yang sedang dihadapinya. SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki program unggulan yaitu program BPI (Bina Pendidikan Islam) yang wajib diikuti oleh setiap siswa SMP, tujuan program tersebut untuk membina karakter siswa secara berkelanjutan sesuai dengan syariat, agar siswa terlindungi dari hal negatif yang ada di luar sekolah. BPI diadakan setiap 1 pekan 1 kali secara berkelompok yang didampingi oleh 1 guru yang berbeda dari guru kelas.

4. Analisis Kinerja SMPIT Darul Maza Bekasi Berdasarkan Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif ini akan mengukur tingkat retensi pegawai dan kapabilitas sistem informasi:

Tabel 4. 16 Pegawai yang Mutasi SMPIT Darul Maza Bekasi

Tahun	Pegawai Awal	Pegawai keluar
2023	14	-
2024	14	3

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

$$\text{Retensi Pegawai} = \frac{\text{Jumlah Pegawai yang keluar}}{\text{Total Jumlah Pegawai}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Retensi Pegawai Tahun 2024} &= \frac{3}{14} \times 100\% \\ &= 21,4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan kriteria retensi pegawai SMPIT Darul Maza Bekasi memperoleh nilai persentase 21,4%, hal tersebut menunjukkan hasil yang buruk karena nilai kriteria dibawah 70%. Sehingga dapat disimpulkan pada tahun 2024 SMPIT Darul Maza Bekasi tidak mampu mempertahankan pegawainya, karena berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah terdapat guru yang mutasi pada tahun 2024 sebanyak 3 orang, kemudian sekolah segera melakukan rekrutmen untuk menggantikan pegawai yang mutasi sebanyak 3 orang. Dengan begitu peneliti menyimpulkan bahwasannya SMPIT Darul Maza Bekasi harus meningkatkan

pemeliharaan terhadap pegawai, seperti memberikan tunjangan dan fasilitas yang dapat digunakan oleh guru, sehingga guru merasa diperhatikan sekolah.

Penulis juga melakukan studi dokumentasi pada hasil survei kepuasan pelanggan SMPIT Darul Maza Bekasi, sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Survei Kepuasan Guru terhadap Pelayanan Sekolah

No	Butir Pertanyaan	Rata-rata
1.	Perasaan puas dengan kepemimpinan kepala sekolah dalam mengelola sekolah	3,18
2.	Keputusan yang diambil oleh manajemen sekolah sudah mempertimbangkan kebutuhan guru	3,36
3.	Komunikasi antar manajemen sekolah dan guru berjalan dengan baik	3,27
4.	Fasilitas yang ada di sekolah sudah mendukung kegiatan pembelajaran	3,18
5.	Sarana dan prasarana di sekolah sudah memadai untuk kebutuhan proses belajar mengajar	3,36
6.	Perasaan anda mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan diri secara profesional melalui pelatihan atau workshop	3,54
7.	Sekolah mendukung pengembangan keterampilan dan pengetahuan guru	3,36
8.	Penilaian terhadap suasana kerja di sekolah secara keseluruhan sudah baik	3
9.	Perasaan anda dihargai dan di dukung oleh rekan kerja di sekolah	4,27
10.	Komunikasi antar guru dan staf berjalan dengan efektif	2,9
11.	Terdapat kolaborasi antara guru dan pihak sekolah misalnya administrasi dengan kepala sekolah berjalan baik	3,4
12.	Merasakan kesejahteraan yang diperhatikan oleh sekolah	3,6
13.	Perasaan anda mendapatkan penghargaan yang layak atas kontribusi yang diberikan	3,5
14.	Kurikulum yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan siswa	3,5
15.	Terdapat penilaian dan dukungan yang diberikan sekolah dalam implementasi proses pembelajaran	3,4
16.	Secara keseluruhan anda merasa puas bekerja di sekolah ini	3,3
	Total rata-rata	3,38

Sumber: TU SMPIT Darul Maza Bekasi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan kepuasan guru terhadap sekolah dengan rata-rata 3,38/5 hal tersebut menandakan guru merasa cukup puas dengan pelayanan sekolah. Terutama pada hal dukungan sekolah terhadap pengembangan diri guru, berdasarkan hasil wawancara penulis mendapati informasi bahwasannya sekolah senantiasa mengadakan pelatihan terhadap guru dan staf SMPIT Darul Maza Bekasi baik yang dilakukan secara internal atau eksternal sekolah, pelatihan tersebut diadakan setiap awal dan akhir tahun ajaran sekolah, tujuannya untuk meningkatkan kemampuan guru dan staf dalam bekerja dan meningkatkan semangat kerja kembali. Selain itu guru juga merasa cukup puas karena sekolah memberikan kebebasan guru dalam menggunakan metode mengajar, dengan menyesuaikan kurikulum yang digunakan oleh sekolah.

Guru merasa puas dengan penghargaan dan dukungan yang diberikan oleh sesama teman kerja, berdasarkan hasil observasi di SMPIT Darul Maza Bekasi kalau sesama guru memiliki kebiasaan sesama untuk saling menghargai dan mendukung atas capaian kinerja yang dilakukan di sekolah, tanpa adanya unsur saling menjatuhkan antar sesama guru, sehingga guru merasa nyaman selama bekerja di SMPIT Darul Maza Bekasi. Pada aspek penilaian komunikasi guru dan staf sekolah merasa tidak puas karena komunikasi yang terjalin belum berjalan dengan efektif, dikarenakan masih terdapat *miss communication* antar guru dengan tenaga pendidik dalam hal koordinasi pada pelaksanaan kegiatan di sekolah.

Penulis juga melakukan pengamatan terhadap kapabilitas sistem informasi SMPIT Darul Maza Bekasi untuk mengukur perspektif kinerja pertumbuhan dan pembelajaran di SMPIT Darul Maza Bekasi, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa

informan bahwasannya dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pelanggan sekolah dan masyarakat luas, SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki website sekolah yang masih menyatu dengan seluruh unit Sekolah Islam Terpadu (SIT) Darul Maza, website tersebut dapat diakses melalui <https://www.darulmaza.sch.id/smpit/>.

Website SMPIT saat ini masih aktif yang diisi dengan berbagai informasi seputar SMPIT Darul Maza Bekasi serta foto-foto kegiatan siswa di sekolah atau di luar sekolah, informasi tersebut yang diperbarui secara berkala oleh tim kreatif SMPIT Darul Maza Bekasi. Website ini juga dapat digunakan untuk mendaftarkan diri bagi calon peserta didik baru. Selain itu SMPIT Darul Maza juga menggunakan salah satu media sosial yaitu instagram, sebagai ajang promosi kepada masyarakat luas terkait program pendidikan, prestasi siswa, dan ucapan pada hari Nasional yang dimuat dalam bentuk flyer kemudian disebarluaskan melalui laman instagram. Berikut gambar website sekolah SMPIT Darul Maza Bekasi dan akun instagram:



Gambar 4. 6 Website Sekolah SMPIT Darul Maza Bekasi



Gambar 4. 7 Akun instagram SMPIT Darul Maza Bekasi

Peneliti melakukan studi dokumentasi terhadap hasil survei kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan terhadap sistem informasi di SMPIT Darul Maza sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Kepuasan Tenaga Pendidik dan Kependidikan terhadap Sistem Informasi Sekolah

No.	Aspek Penilaian	Rata-rata
1.	Tingkat ketersediaan informasi	3
2.	Tingkat keakuratan informasi yang tersedia	3,4
3.	Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi	3,54
4.	Kesesuaian informasi yang ada dengan kebutuhan	3,3
	Total rata-rata	3,31

Berdasarkan studi dokumentasi yang dilakukan penulis terhadap survei hasil kepuasan guru terhadap sistem informasi dengan rata-rata 3,31/5 yang menunjukkan guru merasa cukup puas dengan adanya sistem informasi yang tersedia di SMPIT Darul Maza Bekasi. Hal tersebut sangat memudahkan terutama bagi tenaga pendidik dan kependidikan dalam mendapatkan informasi terkait dengan data penelusuran alumni, kesesuaian informasi yang dibutuhkan, waktu yang singkat untuk mendapatkan informasi tersebut serta keakuratan data informasi yang didapatkan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan guru bahwa website

sekolah dapat memudahkan dalam menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan sekolah kepada masyarakat umum, sehingga hal tersebut dapat menjadi media promosi SMPIT Darul Maza Bekasi.

Penulis telah melaksanakan observasi terhadap sistem informasi di SMPIT Darul Maza Bekasi, bahwa selain menggunakan website sebagai pusat informasi juga menggunakan media sosial instagram untuk memuat segala informasi terutama terkait dengan capaian prestasi siswa, kegiatan sekolah, dan berbagai informasi kegiatan sekolah yang akan diadakan dan ucapan hari Nasional yang di desain dalam satu flyer kemudian informasi-informasi tersebut disebarakan melalui laman instagram SMPIT Darul Maza Bekasi.

C. Pembahasan

1. Evaluasi kinerja sekolah SMPIT Darul Maza Bekasi berdasarkan perspektif pelanggan

Pada kinerja perspektif pelanggan telah dilakukan dua pengukuran melalui akuisisi pelanggan dan retensi pelanggan serta studi dokumentasi dari hasil survei kepuasan pelanggan terhadap layanan sekolah. Pada akuisisi pelanggan SMPIT Darul Maza memperoleh hasil yang menurun, berdasarkan tabel kriteria akuisisi pelanggan hal tersebut berarti baik. Karena adanya peningkatan perolehan peserta didik baru setiap tahunnya, hal tersebut menunjukkan kemampuan SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki yang baik dalam memperoleh pelanggan (peserta didik) baru. Berdasarkan hasil wawancara penulis pada saat awal berdiri SMPIT Darul Maza Bekasi masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelanggan baru, hingga seiring berjalannya waktu semakin banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan SMPIT Darul Maza Bekasi dengan testimoni dari orang tua atau siswa yang sedang sekolah disana, berhasil meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa pendidikan di SMPIT Darul Maza

Bekasi, sehingga dari tahun ke tahun mengalami peningkatan pada jumlah pendaftar peserta didik baru.

Adapun hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan melalui retensi pelanggan menunjukkan hasil yang baik dengan presentase 86,6%. Berdasarkan kriteria pada pengukuran retensi nilai tersebut masuk ke dalam kriteria baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa SMPIT Darul Maza Bekasi telah berhasil mempertahankan siswa untuk tidak mutasi, karena berdasarkan hasil observasi pada tahun ajaran 2024 tidak ada siswa yang mutasi atau *drop out* (DO). Terakhir adalah studi dokumentasi melalui hasil survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sekolah dengan menunjukkan hasil cukup puas pada pelanggan terhadap layanan sekolah dengan indikator fasilitas sekolah memperoleh rata-rata 3,24, kualitas pembelajaran 3,3, hubungan sosial 3,11, kegiatan ekstrakurikuler 3,42, dan kepuasan umum 4,11. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang siswa sampaikan bahwa mereka merasa cukup puas dengan fasilitas dan sarana prasarana yang baik di sekolah.

2. Evaluasi kinerja sekolah SMPIT Darul Maza berdasarkan perspektif proses bisnis internal.

Pada perspektif proses bisnis internal telah dilakukan evaluasi pada proses inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual, dengan hasil temuan sebagai berikut:

- a. Proses inovasi yang telah dilakukan di SMPIT Darul Maza Bekasi sudah baik, karena terdapat 6 inovasi dalam program pendidikan yang sudah diterapkan atau yang baru diterapkan sebagai wujud pengembangan diri siswa diantaranya: program entrepreneurship, program BPI (Bina Pendidikan Islam), program buku agenda siswa, program penghargaan berupa program "*student of the month*", aplikasi penilaian atau e-raport bernama Portal Sekolah, dan terakhir penggunaan absensi berbasis digital dengan menggunakan

id card yang berlaku bagi siswa, tenaga pendidik dan kependidikan. dengan penggunaan sistem penialain sekolah berbasis aplikasi portal sekolah, yang dapat mempermudah guru, siswa dan orang tua, selain itu penggunaan absensi secara digital dapat mempermudah sekolah dalam mendata absensi dengan rapi, adanya program penghargaan “*student of the month*” dan penggunaan buku student agenda dapat menciptakan siswa yang unggul dan selalu termotivasi untuk belajar lebih giat.

- b. Proses operasi yang ditinjau berdasarkan hasil raport pendidikan SMPIT Darul Maza Bekasi tahun 2024, menunjukkan hasil yang baik pada aspek penilaian yang meliputi: kualitas pembelajaran, iklim keamanan dan kesatuan, karakter siswa, iklim kebinekaan, kemampuan numerasi, dan kemampuan literasi.
- c. Layanan purna jual yang telah dilakukan kepada sekolah, berdasarkan hasil wawancara bahwa sekolah memiliki program unggulan berupa program tahfizh Quran yang wajib diikuti oleh setiap siswa SMPIT Darul Maza Bekasi, dengan target hafalan Al-Quran yang telah ditentukan. Selain itu sekolah juga memberikan pelayanan untuk terbuka terhadap saran dan masukan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan dihargai atas saran yang disampaikan kepada sekolah. Hal tersebut merupakan hal yang baik dan patut untuk dipertahankan untuk meningkatkan mutu pendidikan SMPIT Darul Maza Bekasi kedepannya.

3. Evaluasi inerja sekolah SMPIT Darul Maza berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Pada evaluasi prespektif proses pembelajaran dan pertumbuhan pertama peneliti telah melakukan pengukuran terhadap retensi pegawai untuk melihat kemampuan lembaga pendidikan dalam mempertahankan pegawai, berdasarkan hasil perhitungan retensi pegawai di SMPIT Darul

Maza Bekasi menunjukkan hasil yang buruk dengan presentase 21,4%, karena pada tahun 2024 SMPIT Darul Maza Bekasi mengalami mutasi pegawai sebanyak tiga orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa SMPIT Darul Maza Bekasi tidak mampu mempertahankan pegawai yang dimilikinya. Kedua yaitu dengan melihat hasil survei kepuasan guru dan pegawai terhadap layanan sekolah dengan rata-rata 3,38 dengan hasil yang cukup puas terhadap layanan sekolah, ketiga penulis mengukur kapabilitas sistem informasi berdasarkan hasil wawancara bahwasannya SMPIT Darul Maza Bekasi memiliki sarana sistem informasi berupa website sekolah yang dimanfaatkan untuk memberikan berbagai informasi terkait dengan SMPIT Darul Maza Bekasi dan kegiatan siswa di sekolah kepada masyarakat luas, selain itu SMPIT Darul Maza Bekasi juga memiliki media sosial sebagai media sekolah untuk melakukan berbagai informasi dan menyebarkan beberapa kegiatan sekolah, capaian prestasi siswa, dan ucapan pada peringatan hari Nasional.

