

MANAJEMEN

PEMASARAN JASA PENDIDIKAN ISLAM PERGURUAN TINGGI

Editor

Prof. Dr. Ahmad Zainuri, M.Pd.I

Dr. Jumari Iswandi, M.M

Magister Manajemen Pendidikan Islam



TAHUN 2024

KATA PENGANTAR PENULIS

Segala puji hanya milik Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Islam Perguruan Tinggi* ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan teladan dalam menjalankan berbagai amanah, termasuk dalam dunia pendidikan.

Buku ini lahir dari asumsi kami terhadap tantangan yang memimpin perguruan tinggi Islam di era modern ini. Globalisasi dan persaingan antar lembaga pendidikan menuntut perguruan tinggi Islam untuk meningkatkan daya saing, reputasi, dan profesionalitas dalam mengelola jasa pendidikan. Melalui buku ini, kami berharap dapat memberikan panduan praktis sekaligus perspektif Islami dalam penerapan strategi pemasaran di dunia pendidikan tinggi.

Kami menyusun buku ini untuk menjawab kebutuhan para pengelola perguruan tinggi Islam, dosen, mahasiswa, dan pihak-pihak lain yang ingin memahami lebih lanjut tentang manajemen pemasaran jasa pendidikan. Harapan kami, buku ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi kemajuan lembaga pendidikan Islam.

Ucapan terima kasih yang tulus kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu tersusunnya buku ini. Terima kasih khusus kami haturkan kepada redaksi, Prof. Dr. Ahmad Zainuri, M.Pd.I., dan Drs. Jumari Iswadi, MM, atas bimbingan dan kontribusinya dalam menyempurnakan naskah ini. Semoga usaha kita bersama ini dapat menjadi amal jariyah yang bernilai pahala di sisi Allah SWT.

Kami menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Palembang, 31 Desember 2024

Tim Penulis MPI B 2023

KATA PENGANTAR EDITOR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga buku *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Islam Perguruan Tinggi* dapat diselesaikan dengan baik. Buku ini merupakan hasil kerja keras Tim Penulis MPI B 2023 yang telah memberikan perhatian besar pada isu-isu penting dalam manajemen pemasaran pendidikan Islam.

Sebagai editor, kami merasa bangga dapat berkontribusi dalam menyempurnakan naskah ini. Buku ini mengupas berbagai aspek penting dalam pengelolaan jasa pendidikan tinggi Islam, mulai dari strategi pemasaran hingga penerapan nilai-nilai Islami dalam manajemen. Dengan penyajian yang sistematis dan aplikatif, kami berharap buku ini dapat menjadi sumber inspirasi bagi para pembacanya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam proses penulisan dan publikasi buku ini. Apresiasi khusus kami sampaikan kepada Tim Penulis MPI B 2023 yang telah mencurahkan ide, waktu, dan tenaga untuk menghasilkan karya yang berkualitas ini.

Semoga buku ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi kemajuan perguruan tinggi Islam dan menjadi amal jariyah bagi semua pihak yang terlibat. Kami juga membuka diri terhadap kritik dan masukan yang membangun agar karya ini dapat terus disempurnakan.

Palembang, 31 Desember 2024

Prof. Dr. Ahmad Zainuri, M.Pd.I.

Drs. Jumari Iswadi, MM

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR PENULIS	ii
KATA PENGANTAR EDITOR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI MUHAMMADIYAH	1
BAB II MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA UNIVERSITAS UMUM	10
BAB III MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA INSTITUT PERGURUAN TINGGI UMUM	23
BAB IV MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI UMUM SWASTA.....	33
BAB V MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA SEKOLAH TINGGI UMUM.....	46
BAB VI MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI.....	54
BAB VII MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA INSTITUT AGAMA ISLAM	65
BAB VIII MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM.....	83
BAB IX MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI NON MUSLIM	91
BAB X MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI NEGERI UMUM	102
BAB XI MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI.....	114
BAB XII MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM NEGERI.....	124
BAB XIII MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI ISLAM SWASTA	136

BAB XIV MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PERGURUAN TINGGI BERPESANTREN	149
BAB XV MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH.....	159
BAB XVI MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH.....	176

BAB I
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI
MUHAMMADIYAH
(Nadhras Finni Yuniarti)

A. Pendahuluan

Pendidikan adalah salah satu pilar penting dalam pembangunan sumber daya manusia di Indonesia. Perguruan tinggi berperan strategis dalam mencetak generasi yang berkompeten dan berkarakter. Salah satu lembaga pendidikan yang memiliki kontribusi signifikan adalah perguruan tinggi Muhammadiyah, yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam setiap aspek pendidikannya (Mujahid, 2020, hlm. 15). Dengan demikian, manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi ini perlu mendapatkan perhatian khusus. Manajemen jasa pendidikan di perguruan tinggi Muhammadiyah harus dapat menjawab tantangan yang dihadapi dalam dunia pendidikan yang semakin kompleks. Globalisasi dan kemajuan teknologi menuntut adanya adaptasi dalam kurikulum dan metode pengajaran (Hasan, 2021, hlm. 30). Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana manajemen pendidikan diterapkan untuk memastikan kualitas layanan yang baik bagi mahasiswa.

Dalam konteks ini, kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator utama keberhasilan manajemen jasa pendidikan. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berkorelasi positif dengan prestasi akademik dan loyalitas terhadap perguruan tinggi (Sari, 2022, hlm. 45). Manajemen yang baik perlu memperhatikan feedback dari mahasiswa agar layanan pendidikan dapat terus ditingkatkan. Aspek lain yang tak kalah penting adalah pengembangan sumber daya manusia, terutama dosen. Dosen yang berkualitas tidak hanya mengajarkan materi, tetapi juga membimbing dan mendukung mahasiswa dalam proses pembelajaran (Alim, 2023, hlm. 38). Oleh karena itu, perguruan tinggi harus memastikan bahwa dosen mendapatkan pelatihan dan dukungan yang memadai untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

Tantangan dalam manajemen jasa pendidikan juga mencakup masalah pembiayaan. Biaya pendidikan yang terus meningkat sering menjadi kendala

bagi calon mahasiswa (Farid, 2024, hlm. 50). Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk merumuskan kebijakan yang dapat mengakomodasi kebutuhan semua pihak, termasuk calon mahasiswa dari latar belakang ekonomi yang beragam. Penerapan sistem informasi manajemen pendidikan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional. Dengan memanfaatkan teknologi, perguruan tinggi dapat mengelola data mahasiswa dengan lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan layanan pendidikan (Mardiyah, 2022, hlm. 19). Penggunaan sistem informasi yang tepat dapat membantu dalam memantau perkembangan akademik mahasiswa secara real-time.

Peran stakeholder, termasuk orang tua dan masyarakat, juga sangat penting dalam proses pendidikan. Keterlibatan mereka dapat memberikan dukungan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan (Zain, 2023, hlm. 27). Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara perguruan tinggi dan stakeholder harus dijalin untuk menciptakan sinergi dalam proses pembelajaran. Visi dan misi perguruan tinggi Muhammadiyah yang berlandaskan nilai-nilai Islam harus menjadi pedoman dalam setiap kebijakan manajemen. Manajemen pendidikan yang sesuai dengan nilai-nilai ini dapat menciptakan lingkungan belajar yang berintegritas dan berkarakter (Sukri, 2023, hlm. 44). Hal ini menjadi sangat penting untuk membentuk generasi yang tidak hanya cerdas secara akademik tetapi juga memiliki moral yang baik.

Dengan latar belakang ini, penelitian mengenai manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Muhammadiyah menjadi relevan untuk dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi perbaikan manajemen pendidikan di perguruan tinggi Muhammadiyah, serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia (Hidayat, 2023, hlm. 66).

B. Pembahasan

1. Konsep Manajemen Jasa Pendidikan Islam

Manajemen jasa pendidikan Islam dapat didefinisikan sebagai proses pengelolaan yang mengintegrasikan prinsip-prinsip Islam dalam penyelenggaraan pendidikan. Proses ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan layanan pendidikan dengan

tujuan mencapai kualitas pendidikan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Menurut Mujahid (2020, hlm. 25), "manajemen pendidikan Islam berfokus pada pengembangan karakter dan akhlak mahasiswa, serta pembelajaran yang berkualitas". Hal ini menunjukkan pentingnya integrasi antara aspek akademis dan moral dalam manajemen pendidikan. Tujuan utama manajemen jasa pendidikan Islam adalah untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian akademik tetapi juga pada pembentukan karakter yang berakhlak mulia. Alim (2021, hlm. 38) menjelaskan bahwa "manajemen pendidikan harus mampu menyiapkan lulusan yang tidak hanya cerdas tetapi juga berintegritas". Dengan demikian, manajemen pendidikan yang baik akan mendukung perkembangan holistic mahasiswa, mencakup aspek intelektual, emosional, dan spiritual.

Prinsip-prinsip manajemen dalam pendidikan Islam mencakup keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutan. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai landasan dalam setiap kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pengelola pendidikan. Farid (2024, hlm. 50) menyatakan bahwa "keadilan dalam manajemen pendidikan sangat penting untuk memastikan semua mahasiswa mendapatkan kesempatan yang sama dalam belajar". Penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga menciptakan kepercayaan di antara semua stakeholder. Tantangan dalam Implementasi Manajemen Jasa Pendidikan Islam Meskipun memiliki tujuan dan prinsip yang jelas, implementasi manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan, baik dari dalam institusi maupun dari pihak luar. Sari (2022, hlm. 52) mencatat bahwa "perubahan dalam kurikulum dan metode pengajaran sering kali menemui kendala karena kebiasaan lama yang sulit ditinggalkan". Oleh karena itu, penting untuk melakukan pendekatan yang tepat dalam mengelola perubahan, sehingga tujuan manajemen jasa pendidikan Islam dapat tercapai.

2. Tantangan dalam Manajemen Jasa Pendidikan

Salah satu tantangan utama dalam manajemen jasa pendidikan adalah kenaikan biaya pendidikan yang signifikan. Biaya pendidikan yang semakin

tinggi dapat menjadi kendala bagi calon mahasiswa, terutama dari latar belakang ekonomi yang kurang mampu. Farid (2024, hlm. 55) menyatakan, "kenaikan biaya pendidikan tidak hanya membatasi akses pendidikan, tetapi juga mempengaruhi kualitas layanan yang dapat diberikan". Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu mengembangkan strategi yang inklusif untuk membantu mahasiswa mengatasi masalah biaya ini, seperti menyediakan beasiswa dan bantuan keuangan. Tantangan lainnya adalah kebutuhan untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam pendidikan. Di era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi penting dalam proses pembelajaran. Mardiyah (2022, hlm. 22) mengungkapkan bahwa "pengintegrasian teknologi dalam pembelajaran dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen pendidikan". Namun, banyak institusi pendidikan masih menghadapi kendala dalam penerapan teknologi, termasuk kurangnya infrastruktur dan keterampilan pengajar untuk memanfaatkan teknologi secara optimal.

Kualitas sumber daya manusia, khususnya dosen dan tenaga kependidikan, merupakan tantangan penting dalam manajemen jasa pendidikan. Dosen yang berkualitas akan berdampak positif pada proses pembelajaran dan pengembangan mahasiswa. Menurut Sari (2022, hlm. 48), "pengembangan profesionalisme dosen melalui pelatihan dan pendidikan lanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan". Namun, banyak perguruan tinggi yang belum maksimal dalam memberikan pelatihan yang diperlukan bagi pengajar, sehingga mempengaruhi kualitas pendidikan secara keseluruhan. Persaingan antar perguruan tinggi juga menjadi tantangan yang harus dihadapi dalam manajemen jasa pendidikan. Dengan semakin banyaknya institusi pendidikan yang bermunculan, perguruan tinggi harus mampu membedakan diri dan menawarkan keunggulan kompetitif. Zain (2023, hlm. 53) mencatat bahwa "keberhasilan dalam bersaing di dunia pendidikan sangat bergantung pada kemampuan institusi untuk berinovasi dan memenuhi kebutuhan mahasiswa". Oleh karena itu, manajemen pendidikan perlu mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan daya tarik dan kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan.

3. Peran Stakeholder

Stakeholder dalam konteks pendidikan mencakup semua pihak yang memiliki kepentingan dalam proses pendidikan, termasuk dosen, mahasiswa, orang tua, dan masyarakat. Setiap stakeholder berkontribusi pada pengembangan dan keberhasilan institusi pendidikan. Menurut Sari (2022, hlm. 48), "keterlibatan stakeholder sangat penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang suportif dan produktif". Dengan adanya sinergi antara berbagai pihak, pendidikan dapat lebih mudah mencapai tujuan yang diinginkan. Dosen memiliki peran sentral dalam manajemen pendidikan, berfungsi tidak hanya sebagai pengajar tetapi juga sebagai pembimbing dan motivator bagi mahasiswa. Mereka bertanggung jawab untuk menyampaikan materi dan mengembangkan metode pengajaran yang efektif. Farid (2024, hlm. 55) menyatakan bahwa "kompetensi dosen dalam mengelola kelas dan interaksi dengan mahasiswa berpengaruh besar terhadap kualitas pendidikan". Oleh karena itu, pengembangan profesionalisme dosen harus menjadi fokus utama dalam manajemen pendidikan.

Mahasiswa sebagai stakeholder utama juga memiliki peran penting dalam proses pendidikan. Keterlibatan aktif mahasiswa dalam kegiatan akademik dan non-akademik dapat meningkatkan pengalaman belajar mereka. Menurut Zain (2023, hlm. 53), "partisipasi mahasiswa dalam organisasi dan kegiatan kampus dapat membantu mereka mengembangkan keterampilan kepemimpinan dan kerja sama". Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menciptakan ruang bagi mahasiswa untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam pengembangan institusi. Orang tua dan masyarakat juga merupakan stakeholder yang berperan dalam mendukung pendidikan. Keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak mereka dapat memperkuat motivasi dan dukungan yang diterima. Mardiyah (2022, hlm. 22) menekankan bahwa "dukungan masyarakat, termasuk keterlibatan dalam program-program pendidikan, dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan". Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menjalin kemitraan yang baik dengan orang tua dan masyarakat untuk menciptakan ekosistem pendidikan yang lebih baik.

4. Pengembangan Sumber daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek krusial dalam manajemen pendidikan, terutama di perguruan tinggi. SDM yang berkualitas akan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan layanan. Menurut Alim (2021, hlm. 40), "investasi dalam pengembangan SDM, khususnya dosen dan tenaga kependidikan, akan berdampak langsung pada mutu pendidikan". Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja SDM. Program pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi dosen dan staf administrasi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi mereka. Farid (2024, hlm. 57) menyatakan bahwa "pelatihan yang berkelanjutan membantu tenaga pengajar untuk tetap update dengan perkembangan ilmu dan teknologi terbaru". Selain itu, pelatihan juga dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja dosen, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas pengajaran yang mereka berikan.

Proses rekrutmen dan seleksi dosen juga merupakan faktor penting dalam pengembangan SDM di perguruan tinggi. Dosen yang berkualitas tidak hanya harus memiliki latar belakang pendidikan yang memadai, tetapi juga kemampuan interpersonal dan pedagogis yang baik. Mardiyah (2022, hlm. 22) mencatat bahwa "sistem rekrutmen yang transparan dan berstandar tinggi akan membantu perguruan tinggi mendapatkan dosen yang sesuai dengan visi dan misi institusi". Dengan demikian, manajemen perlu memastikan bahwa proses rekrutmen dilakukan secara profesional dan objektif. Membangun budaya belajar di lingkungan perguruan tinggi sangat penting untuk mendorong pengembangan SDM. Budaya belajar yang baik akan menciptakan suasana yang mendukung inovasi dan kolaborasi antara dosen dan mahasiswa. Sari (2022, hlm. 48) menekankan bahwa "budaya belajar yang kuat akan mengarah pada peningkatan kreativitas dan motivasi, baik di kalangan dosen maupun mahasiswa". Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menciptakan program dan kegiatan yang memfasilitasi kolaborasi dan pembelajaran bersama.

5. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Sistem informasi manajemen pendidikan (SIMPe) adalah alat yang digunakan untuk mengelola data dan informasi terkait proses pendidikan di institusi pendidikan. Sistem ini berfungsi untuk mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, dan evaluasi dalam pengelolaan pendidikan. Menurut Mardiyah (2022), "SIMPe dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi akademik dan administrasi di perguruan tinggi" (hlm. 19). Dengan sistem yang terintegrasi, perguruan tinggi dapat memantau perkembangan mahasiswa dan kinerja dosen secara real-time. SIMPe biasanya dilengkapi dengan berbagai fitur, seperti manajemen data mahasiswa, pengelolaan kurikulum, dan pelaporan akademik. Fitur-fitur ini memudahkan pengelola pendidikan dalam melakukan tugas sehari-hari. Farid (2024) menjelaskan bahwa "penggunaan sistem yang canggih memungkinkan perguruan tinggi untuk melakukan analisis data yang mendalam, sehingga dapat mengambil keputusan yang lebih tepat" (hlm. 60). Oleh karena itu, pengembangan dan penerapan SIMPe yang baik sangat penting bagi manajemen pendidikan.

Meskipun manfaatnya besar, implementasi SIMPe juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi dari pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi baru. Sari (2022) mencatat bahwa "pelatihan yang tidak memadai bagi pengguna dapat menyebabkan kegagalan dalam penerapan sistem informasi" (hlm. 52). Untuk mengatasi masalah ini, perguruan tinggi perlu memberikan pelatihan yang komprehensif dan mendukung perubahan budaya organisasi agar SIMPe dapat diterima dan dimanfaatkan secara maksimal. Manfaat SIMPe tidak hanya dirasakan oleh manajemen institusi, tetapi juga oleh mahasiswa dan dosen. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, mahasiswa dapat mengakses informasi akademik dengan lebih mudah, seperti jadwal kuliah, nilai, dan informasi lainnya. Zain (2023) menyatakan, "kemudahan akses informasi ini meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan" (hlm. 55). Selain itu, dosen juga dapat mengelola data pengajaran dan interaksi dengan

mahasiswa lebih efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pembelajaran di kelas.

6. Rekomendasi untuk Peningkatan Manajemen

Salah satu langkah penting untuk meningkatkan manajemen pendidikan di perguruan tinggi adalah melakukan evaluasi dan pembaruan kurikulum secara berkala. Kurikulum yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan industri dan masyarakat sangat diperlukan untuk mencetak lulusan yang kompetitif. Farid (2024, hlm. 62) menyatakan, "kurikulum yang terus diperbarui akan membantu mahasiswa mempersiapkan diri menghadapi tantangan dunia kerja". Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu melibatkan berbagai stakeholder, termasuk industri, dalam proses pengembangan kurikulum. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, pengembangan profesionalisme dosen harus menjadi prioritas. Program pelatihan yang berkelanjutan dan berbasis kebutuhan harus dirancang agar dosen dapat terus meningkatkan kompetensi mereka. Menurut Alim (2021, hlm. 45), "investasi dalam pelatihan dosen akan menghasilkan pengajaran yang lebih berkualitas dan inovatif". Perguruan tinggi juga perlu mendorong dosen untuk mengikuti konferensi dan seminar guna memperluas wawasan dan jaringan profesional.

Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pendidikan juga sangat penting. Implementasi sistem informasi manajemen pendidikan yang efisien dapat meningkatkan aksesibilitas informasi bagi semua stakeholder. Mardiyah (2022, hlm. 25) mencatat bahwa "penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan pengelolaan data dalam institusi pendidikan". Perguruan tinggi perlu melakukan pelatihan bagi pengguna sistem agar teknologi tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal. Mengembangkan kemitraan strategis dengan berbagai pihak, seperti industri, organisasi non-pemerintah, dan institusi pendidikan lain, juga dapat meningkatkan kualitas manajemen pendidikan. Kemitraan ini dapat membuka peluang bagi mahasiswa untuk magang, penelitian, dan kolaborasi akademis. Sari (2022, hlm. 50) menyatakan, "kemitraan yang baik akan memperkuat jaringan dan sumber daya yang

tersedia untuk mendukung proses pendidikan". Oleh karena itu, perguruan tinggi harus proaktif dalam menjalin kemitraan yang saling menguntungkan.

C. Simpulan

Melalui pendekatan yang sistematis dan terencana, perguruan tinggi Muhammadiyah berhasil mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam kurikulum dan proses pembelajaran. Hal ini tidak hanya mendukung pencapaian akademis mahasiswa, tetapi juga membentuk karakter dan akhlak yang sesuai dengan ajaran Islam. Selanjutnya, manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Muhammadiyah menunjukkan peran strategis dalam pengembangan sumber daya manusia. Dengan mengedepankan aspek keterampilan dan soft skills, perguruan tinggi ini mempersiapkan lulusannya untuk menghadapi tantangan di dunia kerja. Program-program pelatihan dan pengembangan diri yang diimplementasikan juga berkontribusi pada peningkatan daya saing lulusan di tingkat nasional maupun internasional.

Selain itu, perguruan tinggi Muhammadiyah juga menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat melalui berbagai program pengabdian. Melalui kegiatan-kegiatan sosial dan pengembangan masyarakat, institusi ini tidak hanya berfokus pada pendidikan formal, tetapi juga berusaha memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar. Hal ini sejalan dengan prinsip Islam yang mendorong umatnya untuk saling membantu dan memberdayakan masyarakat. Akhirnya, evaluasi yang terus menerus dalam manajemen jasa pendidikan Islam sangat diperlukan untuk menjaga relevansi dan kualitas pendidikan yang ditawarkan. Dengan memanfaatkan umpan balik dari mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya, perguruan tinggi Muhammadiyah dapat melakukan perbaikan berkelanjutan. Melalui upaya ini, diharapkan manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Muhammadiyah dapat terus beradaptasi dan berinovasi, serta memberikan kontribusi yang signifikan bagi pembangunan bangsa.

BAB II
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA UNIVERSITAS UMUM
(Dinda Rizki Andini)

A. PENDAHULUAN

Di tengah era globalisasi, universitas umum di Indonesia memainkan peran kunci dalam memberikan pendidikan yang tidak hanya mencakup ilmu pengetahuan umum, tetapi juga nilai-nilai moral dan etika, termasuk pendidikan Islam. Pendidikan Islam di perguruan tinggi umum bertujuan untuk membentuk karakter, meningkatkan sikap saling menghargai, serta memperkuat integrasi nilai-nilai agama dalam kehidupan mahasiswa (Lubis, 2023 : 45). Pendidikan ini bukan sekadar transfer pengetahuan akademis, melainkan juga sebagai landasan spiritual yang mendukung mahasiswa dalam menjalani kehidupan di tengah keberagaman masyarakat.

Pengelolaan pendidikan Islam di universitas umum menghadapi tantangan yang cukup kompleks, terutama dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dari latar belakang agama yang beragam. Perencanaan dan pelaksanaan manajemen yang tepat dalam pendidikan Islam berpotensi menciptakan lingkungan yang inklusif, mempromosikan sikap moderasi, dan mengurangi potensi munculnya paham-paham ekstrem (Rahman & Syafiq, 2022 : 62-63). Karena itu, dibutuhkan pendekatan manajerial dalam pendidikan Islam yang dapat mengelola keberagaman dengan cara efektif dan profesional.

Penelitian terbaru oleh Nasution (2022 : 101-103) mengungkap bahwa keberhasilan manajemen pendidikan Islam di universitas umum sangat terkait dengan empat pilar utama: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Setiap aspek manajemen ini memerlukan pendekatan yang unik untuk memastikan bahwa nilai-nilai Islam dapat diterapkan tanpa mengesampingkan keberagaman. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam penyampaian materi pendidikan Islam juga semakin penting guna meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas proses belajar-mengajar (Mardani, 2023 : 32).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai optimalisasi manajemen pendidikan Islam di universitas umum. Hal ini bertujuan memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang strategi-strategi manajerial yang efektif dalam pengelolaan pendidikan Islam di perguruan tinggi umum, sekaligus mengidentifikasi tantangan dan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam dalam lingkungan akademik yang multikultural.

B. PEMBAHASAN

1. Konsep Manajemen Jasa Pendidikan Islam

a. Pengertian Jasa Pendidikan Islam

Jasa pendidikan Islam adalah layanan yang dirancang untuk mengembangkan aspek intelektual dan moral individu berdasarkan ajaran Islam. Layanan ini tidak hanya berfokus pada transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga pada pembentukan karakter, nilai etika, dan keterampilan hidup yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam. Seperti yang diungkapkan oleh Arifin (2023 : 32), pendidikan Islam memainkan peran sentral dalam menginternalisasi nilai-nilai spiritual dan moral yang menjadi panduan perilaku individu di tengah lingkungan sosial yang beragam.

Adapun menurut Nasution (2022 : 45-46) juga menyoroti bahwa jasa pendidikan Islam tidak hanya menitik beratkan aspek kognitif, tetapi juga aspek afektif dan psikomotorik yang sejalan dengan ajaran agama. Tujuan utama pendidikan Islam adalah memfasilitasi peserta didik agar mampu memahami dan menerapkan nilai-nilai keislaman dalam kehidupan sehari-hari, membekali mereka dengan kemampuan yang relevan untuk menghadapi tantangan era modern dengan landasan yang kuat dalam nilai-nilai Islam.

Begitu pula menurut Mardani (2023 : 56) yang menjelaskan bahwa layanan pendidikan Islam memiliki pendekatan holistik yang menggabungkan pengetahuan agama dengan ilmu pengetahuan kontemporer, sehingga mencapai keseimbangan antara kebutuhan duniawi dan spiritual. Dalam pendekatan ini, pendidikan Islam bukan hanya memberikan bimbingan moral dan pendidikan karakter, tetapi juga

mengajarkan etika sosial yang bertujuan membentuk masyarakat yang beradab dan harmonis.

Selanjutnya menurut Rahman dan Syafiq (2023 : 23) melihat pendidikan Islam sebagai investasi jangka panjang yang mendukung pembentukan individu yang tidak hanya unggul secara intelektual, tetapi juga memiliki integritas moral dan spiritual. Pendidikan Islam membentuk pemahaman yang mendalam tentang tanggung jawab sosial dan keagamaan, sehingga melahirkan individu yang berkontribusi positif bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, jasa pendidikan Islam berperan sebagai media yang membekali peserta didik dengan wawasan yang utuh tentang Islam, mempersiapkan mereka untuk menjadi individu yang bermoral dan berakhlak, serta aktif berkontribusi dalam masyarakat. Seiring perkembangan zaman, jasa pendidikan Islam terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan generasi muda dalam menghadapi globalisasi, namun tetap berlandaskan prinsip-prinsip Islam yang mendasar.

b. Fungsi Manajemen dalam Pendidikan

Manajemen pendidikan memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses pembelajaran dan pengelolaan institusi pendidikan secara efektif dan efisien. Menurut Robbins dan Coulter (2023 : 54), fungsi manajemen dalam pendidikan terdiri dari empat komponen utama: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Fungsi-fungsi ini membantu lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan institusi serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan mencakup tahapan awal dalam menetapkan tujuan pendidikan, menyusun strategi, dan merumuskan langkah-langkah untuk mencapainya. Dalam bidang pendidikan, perencanaan melibatkan identifikasi kebutuhan sumber daya, penetapan kurikulum, dan pengembangan program yang sesuai dengan kebutuhan siswa dan masyarakat. Selain itu, perencanaan juga melibatkan penyusunan

anggaran dan alokasi waktu serta sumber daya yang tepat (Handoko, 2023 : 75).

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian bertujuan mengatur sumber daya agar semua elemen dapat bekerja sama mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam konteks pendidikan, fungsi ini mencakup penugasan staf pengajar, pengelolaan fasilitas, dan pembentukan struktur organisasi yang mendukung produktivitas. Robbins dan Coulter (2023 : 61) menekankan bahwa dalam pendidikan, pengorganisasian harus mempertimbangkan keterampilan dan kompetensi sumber daya manusia agar proses pembelajaran berjalan lancar.

3) Pelaksanaan (*Leading*)

Pelaksanaan atau kepemimpinan berfokus pada mengarahkan dan memotivasi staf untuk menjalankan peran mereka sesuai rencana. Kepemimpinan yang efektif dalam pendidikan menuntut kemampuan pemimpin sekolah atau manajer pendidikan dalam memotivasi dan mendukung guru serta staf untuk mencapai tujuan institusional. Komunikasi yang baik juga esensial dalam pelaksanaan, karena menjamin bahwa pesan dan instruksi dapat dipahami seluruh elemen pendidikan dengan baik (Yusra & Pratama, 2022 : 91).

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan mencakup pemantauan dan evaluasi kinerja guna memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai rencana. Dalam pendidikan, pengawasan melibatkan penilaian kualitas pengajaran, efektivitas kurikulum, dan pencapaian akademik. Pengawasan memungkinkan manajer pendidikan untuk mendeteksi potensi masalah sejak dini dan melakukan perbaikan bila diperlukan (Smith, 2023 : 102). Selain itu, pengawasan menyediakan umpan balik bagi perencanaan di masa depan, sehingga kualitas layanan pendidikan dapat terus ditingkatkan.

Keempat fungsi manajemen ini tidak hanya mendukung operasional institusi secara berkelanjutan tetapi juga memastikan bahwa lembaga

pendidikan dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan serta tren global dalam pendidikan. Manajemen yang efektif memiliki dampak signifikan pada peningkatan kualitas pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia.

2. Manajemen Jasa Pendidikan Islam di Universitas Umum

a. Perencanaan Program Pendidikan Islam

Perencanaan program pendidikan Islam di universitas umum memiliki tujuan utama untuk menyusun kurikulum, memilih metode pengajaran yang tepat, serta menetapkan sasaran pendidikan yang sejalan dengan visi dan misi institusi. Kurikulum yang dirancang sebaiknya mencerminkan nilai-nilai inti Islam, seperti aqidah, akhlak, dan fiqh, yang disesuaikan dengan konteks akademik mahasiswa dari berbagai latar belakang umum (Arifin, 2021 : 45-52). Pemilihan metode pengajaran juga perlu menggunakan pendekatan partisipatif, misalnya melalui diskusi aktif dan analisis studi kasus, agar dapat mendorong keterlibatan mahasiswa dalam memahami konsep Islam dengan lebih mendalam dan aplikatif. Lebih jauh lagi, tujuan dari program ini harus konsisten dengan misi universitas untuk mengukuhkan nilai-nilai moral serta membangun kapasitas intelektual mahasiswa yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam (Basri, 2022 : 103-110). Dengan pendekatan ini, universitas dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang tidak hanya berorientasi pada akademik, tetapi juga memperkuat karakter mahasiswa sebagai bagian dari komitmen terhadap pendidikan Islam yang berkesinambungan.

b. Pengorganisasian Layanan Pendidikan Islam

Pengorganisasian layanan pendidikan Islam mencakup koordinasi menyeluruh atas sumber daya manusia, keuangan, dan fasilitas yang tersedia. Di universitas umum, pengelolaan ini berfokus pada memastikan ketersediaan tenaga pengajar yang kompeten, alokasi dana yang memadai, dan penyediaan fasilitas yang mendukung penyelenggaraan pendidikan Islam (Hasan, 2023 : 78). Transparansi dalam pengelolaan anggaran dan efektivitas pengaturan fasilitas, seperti penyediaan ruang khusus untuk ibadah serta kegiatan kajian Islam, menjadi elemen yang sangat penting

agar layanan pendidikan Islam dapat berfungsi secara optimal dan berkesinambungan (Rahman, 2023 : 125). Melalui koordinasi yang baik, universitas dapat menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, di mana sumber daya disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa untuk memperkaya pengalaman pendidikan Islam di kampus.

c. Pelaksanaan Layanan

Pelaksanaan layanan pendidikan Islam meliputi berbagai kegiatan, seperti ceramah, kajian Islam, dan bimbingan agama yang umumnya diadakan secara rutin. Universitas dapat lebih jauh mendukung pemahaman agama mahasiswa dengan mendorong keterlibatan dalam organisasi kemahasiswaan Islam, yang menyelenggarakan beragam aktivitas terstruktur, seperti seminar, lokakarya, dan diskusi tematik (Suryadi, 2022 : 88-95). Melalui kegiatan-kegiatan ini, mahasiswa memiliki kesempatan untuk memperdalam wawasan keagamaan mereka serta membentuk jejaring sosial yang memperkuat solidaritas di antara mereka. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menguatkan aspek spiritual, tetapi juga membangun komunitas yang mendukung pertumbuhan intelektual dan religius mahasiswa.

d. Evaluasi dan Pengembangan Program

Evaluasi terhadap program pendidikan Islam bertujuan untuk mengukur efektivitas layanan yang disediakan, yang mencakup tingkat kepuasan mahasiswa dan pencapaian tujuan pendidikan Islam yang telah ditetapkan. Proses evaluasi ini sering kali melibatkan survei kepuasan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari mahasiswa, serta analisis kinerja akademik untuk menilai pemahaman dan penerapan nilai-nilai Islam yang diajarkan dalam kurikulum (Jannah, 2023 : 140-147). Demi pengembangan lebih lanjut, dapat diterapkan strategi inovatif seperti penggunaan teknologi digital dalam pembelajaran agama dan penguatan materi ajar melalui modul-modul yang interaktif. Inisiatif ini bertujuan untuk memperkaya kualitas pendidikan Islam, meningkatkan aksesibilitas pembelajaran, dan mendorong keterlibatan mahasiswa dalam proses belajar yang lebih mendalam dan relevan dengan tuntutan zaman.

3. Tantangan dan Solusi dalam Manajemen Jasa Pendidikan Islam

Manajemen jasa pendidikan menghadapi berbagai tantangan yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan yang diberikan serta efektivitas proses pembelajaran. Tantangan ini dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok utama, yakni tantangan eksternal dan tantangan internal.

a. Tantangan Eksternal

1) Persaingan yang Meningkat

Dengan bertambahnya jumlah lembaga pendidikan, baik yang bersifat formal maupun non-formal, institusi pendidikan kini berada dalam persaingan yang ketat. Mereka tidak hanya bersaing dalam hal biaya, tetapi juga harus mempertimbangkan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Untuk tetap relevan dan menarik bagi calon siswa, lembaga pendidikan dituntut untuk terus berinovasi dalam metode pembelajaran dan kurikulum yang diimplementasikan (Smith, 2023 : 65). Ini berarti bahwa institusi harus siap untuk mengadaptasi pendekatan baru yang lebih efektif, serta memperkenalkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

2) Perubahan Kebijakan Pemerintah

Kebijakan pendidikan yang sering berubah dapat menjadi tantangan signifikan bagi lembaga pendidikan. Kebijakan ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti kurikulum, akreditasi, dan regulasi pendanaan, yang semuanya dapat memengaruhi operasional dan strategi yang diterapkan oleh lembaga. Lembaga pendidikan perlu memiliki mekanisme yang fleksibel untuk beradaptasi dengan perubahan ini agar tetap memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan mempertahankan kualitas pendidikan yang mereka tawarkan (Rahman, 2023 : 22). Hal ini juga menuntut lembaga untuk aktif berpartisipasi dalam dialog dengan pembuat kebijakan untuk memastikan bahwa kebijakan yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan lapangan.

3) Perkembangan Teknologi

Kemajuan teknologi yang pesat memaksa lembaga pendidikan untuk mengintegrasikan alat dan platform digital dalam proses pembelajaran. Lembaga yang tidak mengikuti perkembangan ini berisiko tertinggal dalam penyampaian layanan pendidikan, yang dapat berdampak negatif pada daya tarik dan kualitas pengajaran (Mardani, 2023 : 45). Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu menginvestasikan sumber daya untuk pelatihan staf dalam penggunaan teknologi, serta mengadopsi teknologi terbaru yang dapat meningkatkan pengalaman belajar siswa.

4) Kondisi Ekonomi

Ketidakpastian dalam kondisi ekonomi dapat berdampak langsung pada kemampuan siswa untuk membayar biaya pendidikan. Dalam situasi ini, lembaga pendidikan perlu merespons dengan menawarkan berbagai opsi pembiayaan, seperti program beasiswa atau skema pembayaran yang lebih fleksibel (Yusra, 2023 : 32). Pendekatan ini tidak hanya membantu siswa dalam mengatasi kendala finansial tetapi juga dapat meningkatkan jumlah pendaftar dan memperluas akses pendidikan bagi masyarakat yang lebih luas.

Dengan memahami tantangan-tantangan ini, lembaga pendidikan Islam dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dalam manajemen jasa pendidikan islam, sehingga dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan masyarakat.

b. Tantangan Internal

1) Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas pengajar dan staf pendidikan memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan layanan pendidikan. Ketidacukupan dalam pelatihan, kurangnya motivasi, atau kompetensi yang rendah dapat menjadi faktor penghambat yang signifikan bagi efektivitas proses pendidikan (Kusuma, 2023 : 78). Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk melakukan investasi yang cukup dalam

pengembangan profesional para pengajarnya. Program pelatihan yang terencana dan berkelanjutan, serta insentif yang mendorong motivasi kerja, dapat menciptakan lingkungan yang lebih produktif dan mendukung pembelajaran yang berkualitas.

2) Keterbatasan Fasilitas

Ketersediaan fasilitas pendidikan yang memadai sangat berpengaruh terhadap pengalaman belajar siswa. Jika ruang kelas, peralatan, dan sumber daya belajar tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat membatasi kemampuan siswa untuk belajar secara optimal. Untuk memenuhi standar pendidikan yang diinginkan, lembaga pendidikan harus memastikan bahwa semua fasilitas tersebut tidak hanya cukup, tetapi juga berkualitas dan relevan dengan kebutuhan pendidikan modern (Handoko, 2023 : 95). Dengan cara ini, siswa dapat merasakan lingkungan belajar yang kondusif yang mendukung perkembangan akademis dan sosial mereka.

3) Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang tidak mendukung inovasi dan kolaborasi dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan islam. Ketika lingkungan kerja tidak mendorong ide-ide baru atau kerja sama di antara staf, maka proses inovasi akan terhambat, yang pada gilirannya dapat mengurangi efektivitas pendidikan yang diberikan (Putra, 2023 : 54). Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk membangun budaya organisasi yang positif, di mana setiap individu merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi dalam proses peningkatan kualitas pendidikan. Pendekatan ini tidak hanya akan memperbaiki kualitas layanan pendidikan, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif.

c. Solusi Strategis

1) Strategi Pemasaran yang Efektif

Pengembangan strategi pemasaran yang tepat sangat penting bagi lembaga pendidikan untuk membedakan diri dari para pesaing. Salah

satu langkah utama adalah membangun merek yang kuat dan melakukan promosi yang efektif mengenai keunggulan institusi, terutama dalam aspek kurikulum dan fasilitas yang ditawarkan. Merek yang dikenal baik tidak hanya menarik calon siswa tetapi juga memberikan kepercayaan kepada orang tua mengenai kualitas pendidikan yang akan diterima anak mereka (Arifin, 2023 : 12). Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk menyusun rencana pemasaran yang komprehensif dan terintegrasi, mencakup semua saluran komunikasi yang relevan.

2) Pelatihan dan Pengembangan SDM

Investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) bagi pengajar dan staf pendidikan berperan besar dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Program pelatihan yang berlangsung secara berkesinambungan dapat membantu tenaga pengajar dalam mengadopsi metode pembelajaran terkini dan teknologi pendidikan yang inovatif. Dengan memberikan pelatihan yang relevan dan mendukung pengembangan profesional, lembaga pendidikan dapat memastikan bahwa para pendidik mereka selalu siap untuk menghadapi perubahan dan tuntutan baru dalam dunia pendidikan (Nasution, 2023 : 43). Hal ini tidak hanya berpengaruh pada kualitas pengajaran tetapi juga meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja para staf.

3) Pemanfaatan Teknologi

Integrasi teknologi dalam proses pembelajaran berpotensi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pendidikan. Penggunaan platform e-learning, sumber daya digital, dan alat kolaborasi online adalah beberapa contoh cara untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal. Dengan teknologi yang tepat, lembaga pendidikan dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih interaktif dan menarik, serta memungkinkan siswa untuk mengakses materi pembelajaran kapan saja dan di mana saja (Mardani, 2023 : 29). Selain itu, pemanfaatan teknologi juga dapat mendukung pembelajaran yang personal dan adaptif, memenuhi kebutuhan individu siswa.

4) Membangun Kemitraan

Membangun kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor industri, dan komunitas lokal, dapat membantu lembaga pendidikan dalam mengatasi berbagai tantangan eksternal yang dihadapi. Kerja sama ini dapat memperkuat dukungan finansial, pengembangan kurikulum, serta penyediaan fasilitas yang lebih baik untuk mendukung proses pembelajaran (Smith, 2023 : 102). Dengan berkolaborasi dengan pihak-pihak tersebut, lembaga pendidikan dapat memperluas jaringan dan sumber daya yang tersedia, serta memperkuat relevansi pendidikan yang mereka tawarkan dengan kebutuhan pasar dan masyarakat.

5) Evaluasi dan Umpan Balik

Melakukan evaluasi secara berkala terhadap program dan layanan pendidikan adalah langkah krusial bagi lembaga untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada. Umpan balik yang diperoleh dari siswa dan orang tua juga memainkan peran penting dalam proses perbaikan berkelanjutan. Dengan menganalisis data evaluasi dan mendengarkan masukan dari para pengguna layanan, lembaga pendidikan dapat membuat keputusan yang lebih baik dan menyusun strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan (Yusra, 2023 : 55). Proses evaluasi yang transparan dan partisipatif akan menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan siswa dan masyarakat.

4. Studi Kasus Manajemen Jasa Pendidikan Islam pada Universitas Umum

a. Contoh Implementasi di Universitas Umum

Implementasi manajemen jasa pendidikan Islam di universitas-universitas umum, seperti Universitas Indonesia (UI) dan Universitas Gadjah Mada (UGM), menjadi contoh nyata dalam mempelajari kualitas pendidikan Islam di lingkungan perguruan tinggi. Di kedua universitas ini, pendidikan Islam tidak sekadar ditawarkan sebagai mata kuliah pilihan, tetapi juga terintegrasi dalam berbagai program studi sebagai upaya pembentukan karakter dan moral mahasiswa.

Sebagai contoh, Universitas Indonesia menawarkan program Pendidikan Agama Islam yang bertujuan meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap prinsip-prinsip dasar Islam yang relevan dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian yang dilakukan oleh Azhar et al. (2023 : 45-58) menemukan bahwa program ini mampu meningkatkan kesadaran sosial dan kepedulian mahasiswa terhadap berbagai isu kemasyarakatan.

Di sisi lain, Universitas Gadjah Mada memiliki pendekatan serupa, dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam kurikulum yang disesuaikan dengan setiap program studi. Rahman dan Syafiq (2022 : 22-34) mencatat bahwa UGM telah menerapkan berbagai program pengembangan karakter berbasis nilai-nilai Islam melalui kegiatan pengabdian masyarakat, yang memberi mahasiswa kesempatan untuk terlibat langsung dalam kegiatan sosial. Kegiatan ini mendorong mahasiswa untuk berkontribusi positif terhadap masyarakat dan memperkuat karakter mereka.

b. Hasil dan Dampak

Penerapan manajemen jasa pendidikan Islam di UI dan UGM memberikan dampak positif yang signifikan. Berdasarkan penelitian Nasution (2023 : 80-90), mahasiswa yang terlibat dalam program-program pendidikan Islam di kedua universitas tersebut menunjukkan peningkatan kemampuan berpikir kritis dan keterampilan sosial. Pendidikan berbasis nilai Islam juga berkontribusi pada terciptanya lingkungan akademik yang inklusif, di mana mahasiswa dari berbagai latar belakang belajar untuk saling memahami dan menghormati satu sama lain.

Namun, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pendidikan Islam di universitas-universitas umum. Keterbatasan tenaga pengajar yang terlatih, kurangnya fasilitas yang memadai, serta adanya resistensi dari sebagian pihak terhadap integrasi nilai-nilai Islam dalam kurikulum menjadi tantangan tersendiri (Yusra, 2023 : 50-60). Untuk mengatasi kendala ini, kedua universitas perlu terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan tenaga pengajar, serta melakukan evaluasi berkala terhadap program yang dijalankan agar relevansinya tetap terjaga.

Dengan demikian, studi kasus ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat tantangan, penerapan manajemen jasa pendidikan Islam di universitas umum seperti Universitas Indonesia dan Universitas Gadjah Mada dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan dalam pembentukan karakter mahasiswa dan kontribusi mereka kepada masyarakat.

C. SIMPULAN

Pengelolaan pendidikan Islam di universitas umum memainkan peran penting dalam membentuk karakter mahasiswa dan mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam kehidupan akademik yang multikultural. Dalam menjalankan tugasnya, manajemen pendidikan Islam menghadapi tantangan yang kompleks baik secara eksternal, seperti persaingan, perubahan kebijakan, dan kemajuan teknologi, maupun internal, termasuk kualitas SDM, keterbatasan fasilitas, dan budaya organisasi. Setiap tantangan ini menuntut strategi manajemen yang efektif dan adaptif.

Melalui penerapan empat fungsi utama manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan universitas dapat mengoptimalkan kualitas pendidikan Islam di tengah masyarakat yang beragam. Di antara solusi strategis yang dapat diambil adalah pengembangan pemasaran yang efektif, peningkatan pelatihan SDM, pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran, pembangunan kemitraan dengan pemangku kepentingan, serta evaluasi berkelanjutan untuk umpan balik yang konstruktif.

Keseluruhan strategi ini mendukung universitas umum dalam menyediakan layanan pendidikan Islam yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga relevan dengan tuntutan era globalisasi dan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dari berbagai latar belakang. Dengan demikian, manajemen pendidikan Islam yang optimal dapat berkontribusi signifikan terhadap pembentukan karakter mahasiswa yang berakhlak dan siap menghadapi tantangan global tanpa kehilangan nilai-nilai dasar Islam.

BAB III
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN
INSTITUT PERGURUAN TINGGI UMUM
(Icha Aulia R. Sormin)

A. PENDAHULUAN

Salah satu pilar utama pengembangan sumber daya manusia adalah pendidikan. Salah satu pilar utama pengembangan sumber daya manusia adalah pendidikan, yang berfungsi sebagai landasan bagi pembangunan suatu negara. Institut perguruan tinggi umum memiliki peran vital dalam menyediakan pendidikan berkualitas tinggi, mencetak tenaga ahli, serta menghasilkan penelitian yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Namun, di era globalisasi dan digitalisasi, perguruan tinggi berjuang melawan tantangan besar dalam mempertahankan mutu layanannya agar tetap relevan dan kompetitif.

Manajemen jasa pendidikan di Institut Perguruan Tinggi Umum (IPTU) memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan kepuasan para pemangku kepentingan, terutama mahasiswa, dosen, dan masyarakat. Sebagai organisasi yang bertanggung jawab atas pendidikan tinggi, IPTU harus mampu memenuhi tuntutan industri dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sambil mempertahankan standar mutu pendidikan yang tinggi. Hal ini mendorong IPTU untuk mengimplementasikan manajemen jasa yang efektif dan efisien guna mewujudkan visi dan misinya sebagai pusat pendidikan tinggi yang unggul.

Di era digital ini, kebutuhan akan layanan pendidikan berkualitas tinggi tumbuh seiring dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Mahasiswa tidak hanya membutuhkan pendidikan formal yang berkualitas, tetapi juga layanan pendukung yang dapat membantu mereka berkembang secara holistik. Dalam hal ini, peran manajemen jasa pendidikan menjadi sangat krusial, karena harus mampu memastikan bahwa seluruh layanan, mulai dari fasilitas pendidikan, pelayanan administrasi, hingga sistem pembelajaran berbasis teknologi, dapat berjalan secara optimal dan memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi siswa.

Namun, tantangan dalam mengelola jasa pendidikan di IPTU tidaklah sederhana. Beberapa permasalahan utama yang sering dihadapi adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi tenaga pengajar yang kompeten, fasilitas yang memadai, maupun anggaran yang sering kali terbatas. Di samping itu, adanya persaingan antara perguruan tinggi, baik di dalam maupun luar negeri, semakin meningkatkan tekanan bagi IPTU untuk selalu berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan global. Perguruan tinggi harus mampu menawarkan layanan pendidikan yang dapat bersaing, dengan tetap mempertahankan nilai-nilai lokal yang relevan.

Manajemen jasa pendidikan di IPTU juga menghadapi kendala dari sisi internal, seperti birokrasi yang berlapis dan ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Hal ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam menanggapi kebutuhan dan perubahan di lingkungan pendidikan yang semakin dinamis. Keputusan yang lambat atau kurang tepat dapat berdampak negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya berpotensi mengurangi kepuasan mahasiswa dan citra institusi.

Tantangan berikutnya adalah dalam aspek teknologi. Transformasi digital yang sedang berlangsung menuntut IPTU untuk beradaptasi dengan cepat. Penerapan sistem manajemen pendidikan berbasis teknologi menjadi kebutuhan yang mendesak, karena dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan efektivitas pembelajaran, serta memudahkan komunikasi antara dosen dan mahasiswa. Namun, kurangnya infrastruktur, kemampuan dan keterbatasan keterampilan digital di kalangan tenaga pengajar sering menjadi hambatan dalam mewujudkan layanan pendidikan yang berbasis teknologi.

Selain itu, IPTU juga menghadapi tantangan dalam membangun budaya layanan yang fokus pada mahasiswa. Sebagai pengguna utama layanan pendidikan, siswa memiliki harapan tertentu terhadap layanan kualitas yang mereka terima, termasuk layanan non-akademis seperti bimbingan karir, konseling, dan aktivitas ekstrakurikuler. Apabila harapan ini tidak terpenuhi, siswa akan merasa kurang puas dan cenderung mencari alternatif pendidikan di tempat lain, yang tentu akan berdampak pada daya saing dan reputasi perguruan tinggi.

Manajemen jasa pendidikan juga perlu mempertimbangkan kebutuhan dari berbagai pemangku kepentingan lainnya, seperti orang tua, alumni, dan mitra industri. Masing-masing pihak ini memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap perguruan tinggi. Misalnya, orang tua mengharapkan pendidikan yang berkualitas dan terjangkau bagi anak-anak mereka, sementara industri mengharapkan lulusan yang siap kerja dan memiliki keterampilan sesuai kebutuhan pasar. Oleh karena itu, IPTU harus mampu menyelenggarakan manajemen jasa pendidikan yang adaptif dan responsif dalam mengakomodasi beragam kebutuhan ini.

Selanjutnya, masalah kepuasan siswa dan relevansi sinkronisasi juga menjadi isu yang perlu diperhatikan dalam manajemen jasa pendidikan di IPTU. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa memiliki korelasi langsung dengan motivasi belajar dan keberhasilan akademis. Oleh karena itu, IPTU harus terus menerus memutar dan metode pengajaran yang digunakan untuk memastikan relevansinya dengan tuntutan zaman dan kebutuhan dunia kerja. Apabila lulusan tidak dibekali dengan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan industri, maka kualitas layanan pendidikan tersebut dapat diteliti.

Di sisi lain, penting bagi IPTU untuk mempertahankan akreditasi dan sertifikasi yang menjadi indikator mutu pendidikan. Akreditasi merupakan bentuk pengakuan terhadap standar kualitas pendidikan yang diterapkan oleh perguruan tinggi. Dengan memiliki akreditasi yang baik, IPTU dapat menarik minat calon mahasiswa yang lebih luas serta meningkatkan reputasinya di mata publik. Manajemen jasa pendidikan perlu memastikan bahwa setiap unit di IPTU bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan guna mempertahankan atau meningkatkan akreditasi yang ada.

Secara keseluruhan, manajemen jasa pendidikan di IPTU merupakan proses yang kompleks yang membutuhkan koordinasi dari berbagai aspek, mulai dari akademis hingga administrasi. Penting bagi IPTU untuk mengembangkan strategi manajemen jasa pendidikan yang tidak hanya fokus pada layanan pendidikan itu sendiri, tetapi juga pada peningkatan pembangunan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, serta efektivitas dan efisiensi organisasi. Hasilnya, IPTU diharapkan dapat memberikan layanan pendidikan yang

kompetitif dan berkualitas tinggi yang memenuhi tuntutan bisnis dan masyarakat di masa mendatang

B. PEMBAHASAN

1. Manajemen Jasa Pendidikan Institusi Perguruan Tinggi Umum

Manajemen jasa pendidikan adalah serangkaian proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi terhadap layanan pendidikan dalam suatu institusi pendidikan, baik di tingkat dasar, menengah, maupun perguruan tinggi. Secara umum, tujuan utama manajemen jasa pendidikan adalah untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, kepuasan siswa atau peserta didik, serta keberhasilan pendidikan dalam mencapai tujuan akademik dan non-akademik.

Manajemen jasa pendidikan didefinisikan sebagai pengelolaan semua aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa pendidikan, seperti siswa, orang tua, atau pihak lain yang terlibat (Kotler & Keller, 2012). Kotler dan Keller menyoroti pentingnya pendekatan yang berorientasi pada pelanggan dalam manajemen jasa, yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa pendidikan.

Manajemen jasa pendidikan di perguruan tinggi umum sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya berpengaruh pada kepuasan siswa tetapi juga pada reputasi institusi. Untuk mencapai tujuan kualitas layanan yang baik pada institut perguruan tinggi dapat diterapkan beberapa penerapan model dalam manajemen pendidikan tinggi seperti model Servqual dan model Balanced Scorecard.

Model Servqual adalah alat yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry pada akhir 1980-an untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dan pengalaman mereka. Lima komponen utama kualitas layanan yang menjadi penekanan pendekatan ini adalah hal-hal yang nyata, jaminan, daya tanggap, empati, dan ketergantungan. Organisasi dapat mengevaluasi peluang untuk pengembangan dan meningkatkan mutu umum layanan yang diberikan dengan menemukan perbedaan antara pengalaman yang dialami pelanggan dan harapan mereka. (Zainuddin, 2023).

Kapasitas penyedia layanan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten disebut sebagai dimensi ketergantungan. Dalam konteks pendidikan, ini bisa berarti bahwa institusi harus mampu memenuhi janji mereka terkait kurikulum, pengajaran, dan hasil belajar. Ketidakmampuan dalam memenuhi harapan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan siswa. Selanjutnya daya tanggap mencakup kemauan dan kemampuan staf untuk membantu siswa dan memberikan layanan yang cepat dan efisien. Tingkat tanggung jawab ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan siswa, terutama dalam situasi di mana mereka membutuhkan bantuan atau informasi (Ali, 2023).

Jaminan mencakup aspek keamanan, kepercayaan, dan kredibilitas dari penyedia layanan. Di perguruan tinggi, ini bisa termasuk kualifikasi dan kompetensi dosen, serta kebijakan institusi dalam menjaga standar pendidikan. Ketika siswa merasa yakin bahwa mereka mendapatkan pendidikan dari institusi yang terpercaya, mereka cenderung merasa puas. Selain itu, empati berhubungan dengan perhatian dan perhatian yang diberikan kepada siswa. Institusi yang mampu memahami dan menanggapi kebutuhan individu siswa akan menciptakan pengalaman belajar yang lebih positif.

Terakhir, bukti fisik mengacu pada elemen-elemen berwujud yang mendukung layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan materi promosi. Dalam konteks pendidikan, hal ini termasuk ruang kelas, laboratorium, dan sumber daya pendidikan yang tersedia. Kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi persepsi siswa terhadap keseluruhan layanan. Melalui model Servqual, perguruan tinggi dapat melakukan survei untuk mengumpulkan data dari siswa dan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman, yang dapat menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan pendidikan.

Sebuah alat manajemen strategis yang disebut Balanced Scorecard (BSC) diciptakan untuk memberikan penilaian yang adil terhadap kinerja suatu organisasi. Dikembangkan pada awal tahun 1990-an oleh David Norton dan Robert Kaplan BSC menggabungkan indikator kinerja finansial dengan

indikator non-finansial untuk memberikan gambaran yang lebih holistik tentang kinerja organisasi. Dalam konteks perguruan tinggi, BSC memungkinkan institusi untuk tidak hanya fokus pada aspek finansial tetapi juga mempertimbangkan pengalaman pelanggan, efisiensi proses internal, dan kemampuan belajar serta pertumbuhan. Ini sangat penting dalam sektor pendidikan, di mana kepuasan siswa dan kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan jangka panjang institusi (Mardikanto, 2023).

Dalam perspektif finansial, BSC membantu institusi pendidikan untuk menyiarkan kinerja keuangan mereka. Ini mencakup analisis pendapatan dari biaya kuliah, hibah, dan sumber pendapatan lainnya. Dengan memahami kesehatan finansial, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih baik terkait anggaran, investasi, dan alokasi sumber daya. Namun, kinerja keuangan tidak dapat diukur secara terpisah; institusi perlu mempertimbangkan bagaimana keputusan keuangan mereka mempengaruhi pengalaman siswa dan kualitas pendidikan yang diberikan.

Perspektif pelanggan dalam BSC fokus pada kepuasan siswa dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam pendidikan tinggi, siswa dianggap sebagai pelanggan utama, dan penting untuk memahami apa yang mereka butuhkan dan dihargai dari institusi. Mengukur kepuasan siswa melalui survei dan umpan balik dapat membantu institusi untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Dengan harapan memenuhi siswa, institusi tidak hanya meningkatkan pengalaman belajar tetapi juga membangun reputasi yang baik, yang pada gilirannya dapat menarik lebih banyak siswa di masa depan (Wibowo, 2023).

Dalam konteks proses internal, BSC mendorong institusi untuk memutar dan meningkatkan efisiensi operasional. Ini mencakup pengelolaan kurikulum, pengembangan sumber daya manusia, dan manajemen administrasi. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi inefisiensi dalam proses ini, institusi dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka. Selain itu, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam BSC menekankan pentingnya inovasi, pelatihan staf, dan pengembangan kompetensi. Institusi yang berinvestasi dalam pengembangan, Fakultas dan

staf mereka akan lebih siap menangani kesulitan yang akan datang dan menyesuaikan diri dengan modifikasi dalam lingkungan belajar.

Selain itu, Akreditasi merupakan pengakuan formal terhadap kualitas dan standar pendidikan yang diterapkan di institut perguruan tinggi umum. BAN-PT (2022) menyatakan bahwa akreditasi tidak hanya meningkatkan reputasi lembaga, tetapi juga memberikan jaminan kepada siswa mengenai kualitas layanan pendidikan yang diterima. Ismail dan Gunawan menyebutkan bahwa institusi yang memiliki akreditasi tinggi sering kali lebih diminati oleh calon mahasiswa, karena dianggap memiliki sistem pendidikan yang lebih terjamin kualitasnya (Ismail, 2023).

Fasilitas pendidikan seperti laboratorium, perpustakaan, dan ruang belajar yang mampu memainkan peran besar dalam menciptakan kualitas layanan pendidikan yang unggul. Gupta dan Mishra menunjukkan bahwa infrastruktur pendidikan yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan siswa tetapi juga memberikan kontribusi terhadap efektivitas pembelajaran. Infrastruktur yang memadai mampu memberikan pengalaman belajar yang mendukung pengembangan akademik siswa secara maksimal (Gupta, 2022).

Untuk menghadapi persaingan di era global, institut perguruan tinggi umum harus mengembangkan strategi layanan yang inovatif dan adaptif. Hal ini mencakup program diversifikasi akademik, kolaborasi industri, dan kemitraan internasional. Menurut Chen dan Wu perguruan tinggi yang mengembangkan program-program inovatif sesuai kebutuhan pasar tenaga kerja mampu menarik minat lebih banyak mahasiswa dan memperluas prospek karir lulusan mereka. Daya saing ini juga meningkatkan nilai institusi dalam jangka panjang (Widyastuti, 2023).

Frasa "pasar" sering digunakan dalam kaitannya dengan "pendidikan tinggi" dalam konteks akademis dan diskusi tentang subjek tersebut. Di sinilah persaingan antarnegara dan antarpenyedia pendidikan tinggi terjadi. Kata "komersialisasi" dan "kapitalisme akademis" muncul sebagai akibat dari menurunnya kapasitas dan dukungan pemerintah untuk mengawasi pendidikan tinggi. Kolaborasi dan koneksi dengan mitra atau perusahaan

yang berorientasi laba akan memengaruhi jenis penelitian dan mungkin metodologi pengajaran yang digunakan di kampus.

Menurut strategi yang disebutkan di atas, persaingan terjadi baik saat kuliah maupun saat alumni bersiap memasuki dunia kerja setelah lulus. Universitas menyediakan layanan yang kompetitif dalam upaya untuk menarik mahasiswa potensial yang kompetitif dan menghasilkan alumni berkaliber tinggi. Tidak diragukan lagi, dukungan pembiayaan pemerintah bukanlah satu-satunya cara bagi lembaga pendidikan untuk menjadi lebih kompetitif. Gagasan tentang pasar dan persaingan telah menyebar ke seluruh dunia.

Lembaga pendidikan tinggi berjuang untuk mendapatkan pendanaan agar mereka dapat bersaing. Tridharma pendidikan tinggi—pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat—merupakan fondasi universitas di Indonesia. Berbicara tentang penelitian, lembaga akademik akan berupaya untuk meningkatkan kedudukan dan reputasinya di mata bisnis, misalnya dengan menegakkan kerangka hak kekayaan intelektual. Sementara itu, sistem pemeringkatan dunia yang memprioritaskan pengukuran bibliometrik dari hasil penelitian di jurnal terkemuka menjadi lebih umum di sektor pendidikan tinggi secara global (Shin, Toutkoushian & Teichler 2011).

Pendidikan tinggi menempatkan penekanan kuat pada penelitian di samping instruksi. Penelitian aktif akan melibatkan siswa dalam perjuangan dan tantangan ide, pertanyaan, dan metode penelitian yang berada di garis depan bidang masing-masing, di mana dosen memposisikan diri mereka sebagai stimulan ide dan pembelajaran dari buku teks. Di universitas riset, proses belajar mengajar berpotensi untuk dikembangkan menjadi bagian dari rencana pengembangan ilmiah terpadu (*inquiry*). (Sukatin, 2022).

2. Kendala dalam Manajemen Jasa Pendidikan Institut Perguruan Tinggi Umum

Beberapa hambatan utama yang dihadapi antara lain adalah keterbatasan sumber daya, perubahan kebijakan dan regulasi, tantangan

teknologi dan inovasi, kepuasan dan retensi siswa. Berikut adalah analisis mengenai kendala-kendala tersebut:

a. Keterbatasan Sumber Daya

Kurangnya pendanaan, infrastruktur, atau sumber daya manusia merupakan salah satu tantangan terbesar dalam mengelola layanan pendidikan. Banyak institusi pendidikan mengalami kesulitan dalam mengalokasikan anggaran yang cukup untuk program pengembangan, pelatihan staf, dan pemeliharaan fasilitas. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan, seperti keterlambatan dalam penyampaian materi atau kurangnya dukungan bagi siswa yang membutuhkan bantuan (Setiawan, 2023).

b. Perubahan Kebijakan dan Regulasi

Kebijakan pemerintah dan regulasi yang berubah-ubah dapat menciptakan izin bagi institusi pendidikan. Institusi sering kali harus beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan ini, baik dalam hal kurikulum, standar akreditasi, maupun tata kelola. Ketidakpastian ini dapat mengganggu perencanaan jangka panjang dan mempengaruhi kemampuan institusi untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.

c. Tantangan Teknologi dan Inovasi

Di era digital, penggunaan teknologi dalam pendidikan menjadi sangat penting. Namun, tidak semua institusi memiliki akses yang sama terhadap teknologi terbaru. Kendala dalam hal infrastruktur teknologi, pelatihan staf, dan penerapan sistem manajemen pembelajaran dapat menghambat kemampuan institusi untuk memanfaatkan teknologi dalam proses pembelajaran. Selain itu, integrasi teknologi baru ke dalam kurikulum dan praktik pengajaran sering kali memerlukan waktu dan usaha yang besar.

d. Kepuasan dan Retensi Siswa

Meningkatkan kepuasan dan retensi siswa merupakan tantangan signifikan bagi banyak institusi pendidikan. Siswa memiliki harapan yang tinggi terkait pengalaman belajar mereka, dan jika harapan ini tidak terpenuhi, mereka cenderung pindah ke institusi lain. Institusi harus secara

aktif mengumpulkan umpan balik dari siswa dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas siswa.

C. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai manajemen jasa pendidikan institut perguruan tinggi umum, dapat disimpulkan bahwa Manajemen jasa pendidikan adalah proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di berbagai tingkat institusi. Tujuan utama manajemen ini adalah meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan siswa, serta mencapai tujuan akademik dan nonakademik. Model Servqual dan Balanced Scorecard (BSC) merupakan alat penting dalam mentransmisikan kualitas layanan, dengan fokus pada perbandingan antara harapan dan pengalaman siswa secara holistik.

Akreditasi, fasilitas pendidikan yang baik, dan infrastruktur yang memadai berkontribusi terhadap kualitas layanan yang unggul. Untuk tetap kompetitif, institusi harus mengembangkan strategi inovatif, seperti diversifikasi program akademik dan kemitraan industri. Dengan pendekatan yang tepat, institusi dapat meningkatkan reputasi dan daya saingnya di era pendidikan global yang terus berkembang.

Dan kendala dalam manajemen jasa pendidikan di institusi pendidikan mencakup beberapa faktor kunci. Pertama, keterbatasan sumber daya, termasuk manusia dan finansial, berdampak pada kualitas layanan pendidikan. Kedua, perubahan kebijakan dan regulasi yang cepat menciptakan, menghambat perencanaan jangka panjang. Ketiga, penerapan teknologi dan inovasi menghalangi institusi untuk memanfaatkan potensi digital secara optimal. Terakhir, kepuasan dan retensi siswa menjadi tantangan utama, di mana institusi harus secara aktif mendengarkan umpan balik dan melakukan perbaikan.

BAB IV
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM
PERGURUAN TINGGI UMUM SWASTA
(Indra Ari Irvan)

A. PENDAHULUAN

Pendidikan Islam di Indonesia, khususnya di perguruan tinggi swasta, telah berkembang pesat karena lembaga pendidikan mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam misi mereka. Didorong oleh tuntutan masyarakat akan pendidikan yang memelihara pertumbuhan akademis dan spiritual, perguruan tinggi ini memainkan peran penting dalam menyediakan pendidikan holistik yang menggabungkan prinsip-prinsip ilmiah dan agama, memenuhi harapan masyarakat akan integrasi ini. (Aziz, 2019).

Mengelola layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta merupakan tantangan, karena lembaga pendidikan tersebut berusaha keras untuk memadukan kurikulum Islam dengan kurikulum akademik umum agar dapat memenuhi kebutuhan modern, sehingga memerlukan adaptasi berkelanjutan agar tetap relevan. (Said et al., 2021). Manajemen pendidikan Islam yang efektif di perguruan tinggi swasta umum bergantung pada sumber daya manusia yang kompeten, perencanaan kurikulum yang terpadu, dan fasilitas pendukung, yang semuanya berlandaskan pada nilai-nilai Islam. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan daya saing institusi untuk menarik mahasiswa yang ingin berkembang secara akademis dan moral (Fauzi, 2020).

Penelitian oleh Mulyani (2022) Layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta umum memperkaya pengembangan akademik dan karakter mahasiswa. Namun, tantangan seperti keterbatasan staf dengan keahlian ganda dan perlunya evaluasi berkelanjutan untuk menjaga relevansi tetap ada (Hidayat & Rahman, 2023).

Layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta umum memerlukan manajemen yang komprehensif untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif. Manajemen strategis membantu lembaga-lembaga ini tetap kompetitif sambil menyeimbangkan pembelajaran akademis dengan nilai-nilai moral,

memenuhi harapan masyarakat, dan mempromosikan pengembangan intelektual dan karakter pada siswa. (Kurniawan, 2023).

B. PEMBAHASAN

1. Definisi Manajemen Jasa Pendidikan Islam

a. Manajemen

Manajemen adalah proses membimbing suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi, sebagaimana didefinisikan oleh (Terry, 2010) yang menekankan pendekatan terstruktur untuk mengarahkan tim dan sumber daya. Manajemen juga dipandang sebagai ilmu dan seni, yang membutuhkan pengetahuan sistematis dan keterampilan kreatif untuk mengatasi tantangan dan mendorong kemajuan secara efektif. (Purwanto, 2007). Aspek utama dari proses manajemen adalah menetapkan tujuan yang jelas dan menguraikan langkah atau tindakan yang diperlukan untuk mencapainya. (Siswanto, 2005).

Manajemen dipandang sebagai suatu proses penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan melalui fungsi-fungsi seperti perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian. (Wibowo, 2011) menekankan bahwa manajemen melibatkan pengawasan pekerjaan anggota organisasi dan pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan yang jelas. Dalam manajemen sumber daya manusia, perencanaan berfokus pada peramalan kebutuhan masa depan dan penerapan strategi, sekaligus mengevaluasi efektivitas program dan membuat penyesuaian yang diperlukan. Pada akhirnya, manajemen adalah tentang pencapaian tujuan melalui orang-orang, dengan manajer yang mengoordinasikan, merencanakan, mengorganisasikan, memberi staf, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk memastikan efisiensi. (Hasibuan, 2011).

Dalam pendidikan, manajemen sangat penting untuk mengawasi aspek-aspek seperti kurikulum, sumber daya manusia, dan fasilitas, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan lulusan memenuhi standar kompetensi. Manajemen melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber

daya untuk mencapai tujuan tertentu, yang menyediakan landasan yang kuat bagi pertumbuhan akademis.

Di sekolah dasar, manajemen yang efektif adalah kunci untuk membina lingkungan belajar yang mendukung, mendorong pembelajaran yang efisien, dan menyelaraskan pengawasan dengan standar kompetensi. Penerapan perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang tepat memastikan tujuan pendidikan tercapai, menciptakan suasana yang memungkinkan siswa dan pendidik berkembang, dan pada akhirnya mencapai hasil yang diinginkan.

b. Jasa

Dalam *Integrated Service Management*, Kotler mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau aktivitas tidak berwujud yang diberikan kepada orang lain, yang tidak menghasilkan kepemilikan, dan sering dikaitkan dengan produk fisik (Nasution, 2004). Zaithmal dan Bitner menambahkan bahwa jasa adalah aktivitas ekonomi yang menghasilkan keluaran nonfisik, dikonsumsi dan diproduksi secara bersamaan, dan menawarkan nilai tambah tidak berwujud kepada pembeli. Jasa pada dasarnya adalah produk nonfisik yang memberikan nilai melalui kemudahan, kenyamanan, dan kepraktisan, yang memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen.

Jasa pendidikan sangat kompleks karena padat karya dan padat modal, membutuhkan pekerja terampil dan infrastruktur yang signifikan. Pendidikan, sebagai sebuah jasa, melibatkan pengembangan manusia melalui metode yang dilembagakan dan tidak dilembagakan, yang mengandalkan sumber daya fisik dan nonfisik. Meskipun pendidikan itu sendiri tidak berwujud, ia memenuhi kebutuhan masyarakat melalui interaksi langsung antara penyedia dan pengguna jasa, yang menyoroti peran pentingnya dalam memenuhi tuntutan masyarakat, bahkan tanpa memerlukan produk fisik.

c. Pendidikan Islam

Istilah "pendidikan" dalam bahasa Indonesia berasal dari kata "didik" yang berarti "tindakan". Pendidikan adalah proses transformatif yang mengembangkan potensi individu melalui pengajaran dan

pembelajaran, menumbuhkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku positif. Proses ini berkontribusi pada pertumbuhan pribadi dan mempersiapkan individu untuk berinteraksi dengan masyarakat dan lingkungan secara sukses, yang pada akhirnya memungkinkan mereka untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi komunitas mereka dan menjalani kehidupan yang memuaskan. (Hamka Abdul A, 2011).

Menurut Ahmad D. Marimba dalam buku Ramayulis (2013) mengemukakan pendapatnya tentang pendidikan, Hasan Langgulung mendefinisikan pendidikan sebagai proses sadar yang dipandu oleh para pendidik untuk meningkatkan perkembangan fisik dan spiritual siswa, yang pada akhirnya membentuk mereka menjadi individu yang utuh. Ia memandang pendidikan dari dua perspektif: masyarakat dan individu. Dari perspektif masyarakat, pendidikan membantu mewariskan warisan budaya dan nilai-nilai lintas generasi, yang menjamin keberlanjutan identitas masyarakat. Dari perspektif individu, pendidikan memainkan peran penting dalam mengungkap dan mengembangkan potensi tersembunyi seseorang, memfasilitasi pertumbuhan pribadi dan realisasi kemampuan penuh mereka.

Pendidikan Islam adalah proses penyampaian ilmu dan nilai-nilai Islam kepada peserta didik melalui pengajaran, bimbingan, perawatan, dan pengembangan potensi mereka. Proses ini dirancang untuk mencapai keseimbangan dalam aspek kehidupan duniawi dan spiritual, yang sejalan dengan ajaran Islam (Ramayulsi, 2013). Pendidikan Islam adalah sistem bimbingan komprehensif yang bertujuan untuk membantu individu tumbuh secara optimal, mengikuti prinsip-prinsip Islam (Ahmad Tafsir, 2012). Pada hakikatnya, pendidikan Islam adalah pendekatan yang digerakkan oleh nilai-nilai yang memberikan pengetahuan untuk membimbing kehidupan umat Islam.

Layanan pendidikan Islam dipandang sebagai layanan kompleks yang melibatkan interaksi antara pendidik dan peserta didik dalam lingkungan belajar yang didasarkan pada ajaran Islam. Layanan ini tidak hanya berfokus pada pemberian pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga

bertujuan untuk mengembangkan moral, etika, dan spiritualitas peserta didik. Dengan menggabungkan nilai-nilai Islam yang utama, tujuannya adalah untuk membentuk peserta didik menjadi individu yang utuh yang mewujudkan prinsip-prinsip Islam, memastikan pertumbuhan mereka dalam pengetahuan dan karakter.

2. Konsep Manajemen Jasa Pendidikan Islam Perguruan Tinggi Umum Swasta

Konsep Manajemen Layanan Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Swasta Negeri melibatkan penerapan prinsip-prinsip manajemen untuk memberikan layanan pendidikan Islam yang terstruktur, terpadu, dan relevan. Komponen utama dari pendekatan ini meliputi perencanaan strategis, manajemen sumber daya manusia, penyediaan layanan pendidikan Islam, pengelolaan lingkungan belajar Islam, dan evaluasi kualitas layanan. Elemen-elemen ini bekerja sama untuk menyelaraskan pendidikan Islam dengan standar akademik dan nilai-nilai Islam, sehingga meningkatkan pengalaman mahasiswa. Penelitian terkini mendukung pengembangan praktik-praktik ini dalam konteks manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi.

a. Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis dalam layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi negeri swasta berfokus pada penyelarasan visi dan misi dengan tujuan akademis dan pengembangan karakter Islami. Pendekatan ini memastikan bahwa kerangka pendidikan mendorong keunggulan akademis dan pengembangan nilai-nilai moral dan spiritual, membimbing siswa untuk mewujudkan prinsip-prinsip Islam. Dengan mengintegrasikan aspek-aspek ini, perencanaan strategis menumbuhkan lingkungan yang mendukung pertumbuhan intelektual dan pengembangan etika, yang berkontribusi pada pengembangan holistik siswa. Perencanaan ini biasanya mencakup:

- 1) Integrasi kurikulum berbasis Islam menggabungkan konten akademis dengan nilai-nilai Islam, yang menjawab kebutuhan intelektual dan moral siswa. Pendekatan ini memberikan pendidikan seimbang yang mendorong keunggulan akademis sekaligus memperkuat prinsip-

prinsip etika dan spiritual, membentuk siswa menjadi individu yang berwawasan luas. Dengan memasukkan ajaran Islam ke dalam mata pelajaran akademis, kurikulum mendorong pertumbuhan baik dalam pengetahuan maupun nilai-nilai (Said et al., 2021).

- 2) Program Ekstrakurikuler Keislaman: Kegiatan ekstrakurikuler seperti kajian Al-Quran, salat berjamaah, dan kelompok belajar Islam sangat penting untuk membina perkembangan spiritual siswa. Kegiatan-kegiatan ini tidak hanya memperdalam pemahaman mereka tentang ajaran Islam tetapi juga meningkatkan rasa kebersamaan dan peribadatan kolektif. Dengan berpartisipasi dalam praktik-praktik spiritual ini di luar kurikulum akademik, siswa memperkuat iman mereka, membangun karakter moral, dan mengembangkan hubungan yang lebih dekat dengan nilai-nilai Islam, yang mendukung pertumbuhan mereka secara keseluruhan sebagai individu. (Kurniawan, 2023).

b. Pengelolaan Sumber Daya Manusia(SDM)

Manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam memberikan pendidikan Islam yang efektif dengan merekrut dan mengembangkan staf pengajar yang berkualitas yang memiliki keahlian akademis dan pemahaman yang kuat tentang prinsip-prinsip agama. Hal ini memastikan bahwa para pendidik diperlengkapi untuk memberikan pendidikan berkualitas tinggi sekaligus membimbing siswa dalam pengembangan moral dan spiritual mereka, menyelaraskan pengetahuan akademis dengan nilai-nilai Islam. Beberapa upaya dalam pengelolaan SDM meliputi:

- 1) Pelatihan dan Sertifikasi: Memberikan pelatihan bagi dosen dan staf kependidikan sangat penting untuk memastikan mereka dapat secara efektif mengajarkan nilai-nilai Islam di pendidikan tinggi negeri. Pelatihan ini membekali para pendidik dengan keterampilan untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip Islam ke dalam pengajaran mereka, yang mendorong pertumbuhan akademis dan spiritual. Dengan meningkatkan kompetensi mereka dalam menyampaikan ajaran Islam,

pelatihan ini membantu memastikan bahwa para mahasiswa menerima pendidikan menyeluruh yang memelihara perkembangan intelektual, moral, dan etika mereka sesuai dengan nilai-nilai Islam. (Mulyani, 2022).

- 2) Rekrutmen Tenaga Pengajar Berbasis Nilai Islami: Proses seleksi yang menyeluruh sangat penting untuk memastikan bahwa staf pengajar dipilih berdasarkan keunggulan akademis dan kepatuhan yang kuat terhadap nilai-nilai Islam. Proses ini mengevaluasi kandidat berdasarkan kualifikasi akademis dan kemampuan mereka untuk mencontohkan prinsip-prinsip Islam dalam kehidupan pribadi dan profesional mereka. Dengan memprioritaskan pendidik yang memiliki integritas akademis dan moral, lembaga ini memastikan bahwa siswa dibimbing oleh panutan yang menginspirasi keunggulan dalam pengetahuan dan karakter, yang mendorong pengalaman pendidikan yang menyeluruh. (Aziz, 2019).

c. Pengelolaan Lingkungan Pembelajaran Islami

Dalam manajemen jasa pendidikan Islam, perguruan tinggi umum swasta menyelenggarakan berbagai program yang mendukung penguatan nilai-nilai Islam, baik dalam kegiatan akademik maupun non-akademik, seperti:

- 1) Bimbingan Konseling Keagamaan: Menyediakan layanan konseling berbasis keislaman untuk membantu mahasiswa dalam menghadapi tantangan akademis dan spiritual (Hidayat & Rahman, 2023).
- 2) Pusat Studi Islam dan Dakwah Kampus: Membentuk pusat studi Islam yang bertujuan mendalami aspek-aspek agama dan sebagai wadah diskusi keagamaan bagi mahasiswa (Fauzi, 2020).

d. Evaluasi dan Pengendalian Kualitas Layanan

Evaluasi dan pengendalian kualitas layanan pendidikan Islam bertujuan memastikan efektivitas program pendidikan dan kegiatan keislaman. Evaluasi meliputi:

- 1) Monitoring Program Keislaman: Evaluasi program dan kegiatan berbasis nilai Islam secara berkala untuk mengetahui efektivitasnya dalam mencapai tujuan pendidikan karakter Islami (Mulyani, 2022).
- 2) Umpan Balik Mahasiswa dan Dosen: Mengumpulkan masukan dari mahasiswa dan dosen terkait kualitas layanan pendidikan Islam untuk peningkatan kualitas dan pengembangan program (Hidayat & Rahman, 2023).

3. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Jasa Pendidikan Islam Perguruan Tinggi Umum Swasta

Beberapa faktor utama yang mempengaruhi manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta meliputi aspek internal dan eksternal yang menentukan keberhasilan implementasi nilai-nilai Islam di lingkungan akademik. Berikut adalah faktor-faktor yang memengaruhi manajemen jasa pendidikan Islam Manajemen Jasa Pendidikan Islam Perguruan Tinggi Umum Swasta:

a. Komitmen dan Visi Lembaga

- 1) Komitmen Manajemen dan Yayasan: Komitmen yang tinggi dari pihak manajemen, yayasan, atau badan pengelola perguruan tinggi sangat menentukan bagaimana pendidikan Islam diterapkan. Jika institusi memiliki visi yang jelas mengenai pendidikan berbasis Islam, maka akan lebih mudah bagi perguruan tinggi untuk mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam sistem akademik (Syahid & Arifin, 2021).
- 2) Kebijakan **Institusi**: Kebijakan yang mendukung program pendidikan Islam sangat diperlukan. Kebijakan tersebut mencakup pengembangan kurikulum, perekrutan tenaga pengajar yang memahami nilai-nilai Islam, serta pemberian fasilitas untuk mendukung kegiatan Islami (Fauzan, 2022).

b. Kualitas dan Kompetensi Tenaga Pengajar

- 1) Pemahaman Islam yang Mendalam: Dosen atau pengajar yang memiliki pemahaman mendalam tentang ajaran Islam dan keterampilan mengajar yang memadai menjadi faktor kunci dalam manajemen pendidikan Islam. Mereka berperan dalam mengintegrasikan nilai-nilai Islam

dalam pembelajaran dan membimbing mahasiswa secara Islami (Rahman, 2020).

- 2) Kompetensi dalam Mengajar: Dosen yang berkompeten dan memiliki keterampilan pedagogik yang baik dapat mengajarkan nilai-nilai Islam secara efektif dan menarik bagi mahasiswa. Mereka juga berperan dalam membentuk karakter Islami di luar aspek akademik (Nurhadi, 2023).

c. Ketersediaan Sumber Daya dan Infrastruktur

- 1) Dukungan Finansial: Ketersediaan anggaran yang memadai sangat mempengaruhi keberhasilan program pendidikan Islam. Anggaran ini diperlukan untuk membiayai kegiatan Islami, pengembangan kurikulum, serta perekrutan tenaga pengajar yang berkompeten dalam bidang Islam (Malik & Yusuf, 2022).
- 2) Fasilitas Pendukung: Fasilitas yang mendukung kegiatan Islami, seperti masjid, ruang kajian Islam, dan perpustakaan dengan koleksi literatur Islami, memberikan kontribusi penting bagi proses pendidikan Islam. Fasilitas ini menyediakan ruang bagi mahasiswa untuk mendalami nilai-nilai agama Islam dalam aktivitas sehari-hari (Asmawati & Ibrahim, 2021).

d. Kurikulum dan Program Pendidikan

- 1) Integrasi Nilai Islami dalam Kurikulum: Kurikulum yang diintegrasikan dengan nilai-nilai Islami menjadi salah satu penentu dalam keberhasilan manajemen pendidikan Islam. Perguruan tinggi yang memiliki kurikulum berbasis Islam mampu membentuk karakter mahasiswa sesuai dengan ajaran Islam dan tetap memberikan ilmu pengetahuan sesuai standar akademik (Rizki & Zainal, 2020)
- 2) Program Ekstrakurikuler Islami: Kegiatan ekstrakurikuler yang berbasis Islam, seperti kajian keagamaan, seminar Islami, dan kegiatan sosial, mendukung pembentukan karakter Islami pada mahasiswa. Manajemen perguruan tinggi perlu merancang program-program ini agar menarik minat mahasiswa dan relevan dengan kehidupan mereka (Mansur & Azhar, 2022)

e. Kultur Akademik dan Lingkungan Kampus

- 1) Atmosfer Islami di Kampus: Lingkungan kampus yang mendukung nilai-nilai Islami dapat membentuk karakter mahasiswa. Sebuah kampus yang memiliki kultur Islami, seperti budaya berpakaian yang sesuai syariat, kegiatan-kegiatan Islami yang rutin, dan adanya dukungan dari seluruh sivitas akademika, akan lebih mudah dalam menerapkan pendidikan Islam (Mulyadi & Sahid, 2021).
- 2) Dukungan dari Mahasiswa dan Staf: Mahasiswa yang memiliki pemahaman dan minat terhadap pendidikan Islam serta staf kampus yang mendukung akan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi penerapan pendidikan Islam. Jika mahasiswa dan staf tidak antusias atau kurang tertarik pada nilai-nilai Islam, maka penerapan pendidikan Islam akan lebih sulit dilakukan (Handayani & Basri, 2023).

f. Peran Teknologi dalam Pendidikan Islam

- 1) Pemanfaatan Teknologi Informasi: Teknologi berperan penting dalam mendukung manajemen pendidikan Islam. Penggunaan platform pembelajaran online, aplikasi pembelajaran Islam, serta media sosial sebagai sarana dakwah di lingkungan kampus memberikan peluang untuk mengembangkan pendidikan Islam lebih luas dan efektif (Ramadhan & Fikri, 2019)
- 2) Ketersediaan Akses ke Literatur Islami: Dengan akses ke literatur Islami secara digital, mahasiswa dan dosen dapat dengan mudah mendalami nilai-nilai Islam. Ini mencakup literatur tentang Al-Qur'an, hadis, serta buku-buku tentang keislaman yang tersedia secara online untuk pembelajaran mandiri (Syifa, 2023).

g. Regulasi dan Kebijakan Pemerintah

- 1) Kebijakan Pemerintah terkait Pendidikan Islam: Pemerintah sering kali mengeluarkan regulasi yang mendukung pendidikan Islam di perguruan tinggi. Kebijakan tersebut mencakup peraturan mengenai kurikulum, standar pengajaran agama, serta alokasi dana untuk program pendidikan Islam. Kebijakan pemerintah yang sejalan dapat

memperkuat penerapan pendidikan Islam di kampus (Hidayat & Ramli, 2020).

- 2) Pengawasan dan Akreditasi: Pengawasan oleh lembaga akreditasi yang memperhatikan aspek pendidikan Islam juga dapat memotivasi perguruan tinggi umum swasta untuk meningkatkan layanan pendidikan Islam mereka sesuai dengan standar yang berlaku (Alfi & Rahmawati, 2022).

h. Respon dari Mahasiswa terhadap Pendidikan Islam

- 1) Keterbukaan terhadap Pendidikan Islam: Respons dan antusiasme mahasiswa terhadap pendidikan Islam sangat mempengaruhi implementasinya. Jika mahasiswa memiliki minat yang kuat terhadap ajaran Islam, maka pelaksanaan pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta akan lebih mudah diterima dan berkembang (Fahmi & Usman, 2019).
- 2) Keragaman Latar Belakang Mahasiswa: Mahasiswa di perguruan tinggi umum biasanya berasal dari latar belakang yang beragam, baik dari segi budaya, agama, maupun pengalaman akademik. Manajemen perlu mempertimbangkan keragaman ini untuk menciptakan pendekatan pendidikan Islam yang inklusif dan dapat diterima oleh seluruh mahasiswa (Kurniawati, & Santoso, 2023).

i. Kerjasama dan Kemitraan dengan Lembaga Islami

- 1) Kerjasama dengan Organisasi Islam: Kerjasama dengan organisasi atau lembaga Islam, seperti pesantren, lembaga dakwah, atau institusi kajian Islam, dapat memperkuat program pendidikan Islam di kampus. Kemitraan ini bisa mencakup program beasiswa, penyelenggaraan seminar Islami, atau dukungan sumber daya untuk kegiatan Islami (Latif & Munir, 2021).
- 2) Kemitraan dengan Perguruan Tinggi Lainnya: Kerjasama dengan perguruan tinggi yang memiliki fokus yang sama dalam pendidikan Islam dapat membantu dalam pertukaran sumber daya dan peningkatan kualitas pengajaran Islam. Perguruan tinggi dapat belajar dari institusi

lain yang telah lebih dulu menerapkan pendidikan Islam dengan baik (Hasan & Jannah, 2022).

j. Dinamika Sosial dan Budaya

- 1) Pengaruh Sosial dan Budaya di Lingkungan Sekitar: Pengaruh sosial dan budaya di sekitar kampus juga mempengaruhi penerapan pendidikan Islam. Lingkungan sekitar yang memiliki budaya Islami dapat mendukung program pendidikan Islam di kampus. Sebaliknya, lingkungan yang lebih sekuler mungkin menjadi tantangan dalam penanaman nilai-nilai Islami (Wibowo & Fathurrahman, 2019).
- 2) Perubahan Nilai dalam Generasi Mahasiswa: Mahasiswa zaman sekarang mengalami perubahan nilai dan pengaruh budaya global yang lebih terbuka. Hal ini menuntut manajemen pendidikan Islam untuk menemukan metode yang relevan dan menarik bagi mahasiswa generasi sekarang agar mereka tetap tertarik pada ajaran Islam (Hamid & Iskandar, 2023).

Faktor-faktor ini memerlukan perhatian dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta. Melalui pendekatan yang komprehensif dan adaptif, pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta diharapkan mampu berkembang dan menjadi elemen penting dalam pembentukan karakter dan pengetahuan mahasiswa

C. KESIMPULAN

Manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta memegang peranan penting dalam membentuk karakter dan spiritualitas mahasiswa yang seimbang dengan pencapaian akademik. Perguruan tinggi umum swasta semakin banyak memasukkan nilai-nilai Islam dalam kurikulum dan kegiatan kampus sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang memadukan pengetahuan umum dengan ajaran agama. Hal ini didorong oleh komitmen lembaga untuk membangun generasi yang tidak hanya cakap dalam keilmuan tetapi juga berakhlak Islami, meskipun menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan kurikulum dan program berbasis Islam di lingkungan akademik yang bersifat umum.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta mencakup visi dan komitmen lembaga, kualitas tenaga pengajar, serta dukungan infrastruktur dan finansial yang memadai. Selain itu, kurikulum yang terintegrasi, program ekstrakurikuler Islami, serta lingkungan kampus yang kondusif menjadi elemen krusial dalam implementasi pendidikan Islam yang efektif. Dinamika sosial dan latar belakang mahasiswa yang beragam juga menuntut manajemen pendidikan untuk menerapkan pendekatan yang inklusif dan adaptif sehingga nilai-nilai Islam dapat diterima oleh seluruh mahasiswa tanpa mengurangi kebebasan berpikir dan berinovasi dalam lingkungan akademik.

Penerapan manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta perlu dilakukan secara strategis dan berkesinambungan. Evaluasi berkala terhadap program, umpan balik dari mahasiswa dan dosen, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana pembelajaran Islami adalah langkah-langkah yang penting untuk mendukung keberlanjutan pendidikan Islam di kampus. Dengan pendekatan yang menyeluruh dan adaptif, diharapkan pendidikan Islam di perguruan tinggi umum swasta dapat menjadi fondasi yang kuat dalam membentuk generasi yang berintegritas, berakhlak mulia, serta mampu berkompetisi dalam dunia global.

BAB V
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA SEKOLAH TINGGI
UMUM
(Mia Permata Sari)

A. PENDAHULUAN

Manajemen layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi umum kini semakin penting, terutama dalam menghadapi tantangan globalisasi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan yang berpijak pada nilai-nilai agama Islam. Tujuan dari pengembangan manajemen pendidikan Islam ini adalah untuk memaksimalkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya, sekaligus mewujudkan layanan pendidikan berkualitas sesuai dengan nilai-nilai Islam. Sistem ini mengintegrasikan elemen penting seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk memastikan jalannya pendidikan yang menyeluruh dan profesional (Suyanto, 2022).

Konsep manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi umum berkembang di tengah peningkatan persaingan antar lembaga, baik dalam aspek layanan, kualitas, maupun fasilitas. Beberapa perguruan tinggi Islam menerapkan strategi pemasaran untuk menarik minat masyarakat, mencakup promosi fasilitas, kualitas pendidikan, dan aksesibilitas biaya. Strategi ini memperhatikan kebutuhan unik peserta didik dengan menekankan nilai spiritual dan upaya menghasilkan lulusan yang tidak hanya cerdas secara intelektual namun juga berakhlak mulia.

Sebagai respon terhadap tantangan ini, berbagai studi menyarankan pendekatan yang memadukan etika Islam dalam strategi pendidikan, misalnya dengan memperkuat kurikulum berbasis agama untuk memperdalam spiritualitas dan fokus pada pembentukan karakter mahasiswa. Pendekatan ini bertujuan untuk menjadikan pendidikan Islam relevan dengan tantangan masa kini, membantu perguruan tinggi Islam meningkatkan daya saing, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pendidikan Islam yang sesuai kebutuhan zaman (Widiastuti, 2022).

B. PEMBAHASAN

1. Konsep manajemen jasa pendidikan Islam yang ideal diterapkan pada Sekolah Tinggi Umum.

a. Konsep manajemen jasa Pendidikan Islam

Pengelolaan layanan dalam pendidikan Islam merupakan proses yang dirancang untuk memastikan lembaga pendidikan beroperasi dengan kualitas layanan terbaik, sesuai dengan ajaran Islam (Suyanto, Kurikulum Pendidikan Islam di Indonesia, 2022). Proses manajemen ini mencakup tahapan utama, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian, yang semuanya diarahkan untuk mencapai tujuan pendidikan Islam dengan efisien dan efektif.

- 1) Tahap perencanaan menjadi langkah awal yang krusial, bertujuan menyusun visi, misi, dan sasaran pendidikan yang selaras dengan prinsip-prinsip Islam. Langkah ini melibatkan strategi pembelajaran, kurikulum, serta penyediaan sumber daya yang mendukung proses pendidikan secara optimal.
- 2) Tahap pengorganisasian bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh bagian lembaga pendidikan berfungsi sesuai dengan perannya masing-masing. Di lingkungan pendidikan Islam, hal ini mencakup penempatan sumber daya manusia yang tepat untuk mendukung suasana belajar yang kondusif dan sesuai dengan nilai-nilai keislaman.
- 3) Pada tahap pelaksanaan (*actuating*), rencana yang telah disusun diwujudkan dalam tindakan nyata. Implementasi ini mencakup metode pembelajaran yang efektif dalam membentuk karakter dan spiritualitas siswa sesuai dengan prinsip Islam.
- 4) Tahap pengendalian (*controlling*) memastikan seluruh proses berjalan sesuai rencana, dengan evaluasi berkelanjutan dan penyesuaian metode atau kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan siswa dan standar pendidikan Islam.
- 5) Prinsip dasar manajemen Islam didasarkan pada Al-Qur'an dan AsSunnah, yang berfungsi sebagai pedoman moral dalam proses

manajemen. Prinsip ini bertujuan untuk membentuk insan yang berakhlak mulia dan berilmu tinggi sesuai syariat Islam.

- 6) Fungsi manajemen pendidikan Islam melibatkan aspek teknis serta pengembangan spiritual siswa, bertujuan menciptakan individu yang siap menghadapi tantangan zaman tanpa meninggalkan nilai-nilai Islam.
- 7) Penggunaan teknologi dalam manajemen pendidikan Islam mulai diterapkan untuk mengelola kurikulum dan sumber belajar dengan lebih efisien, tetap berlandaskan nilai akhlak dalam penerapannya
- 8) Evaluasi dan pengembangan berkelanjutan menjadi komponen penting agar lembaga pendidikan Islam dapat mengikuti perkembangan zaman sambil mempertahankan nilai-nilai dasar Islam. Evaluasi ini mencakup aspek manajemen yang komprehensif, dari kurikulum hingga pelayanan siswa dan orang tua. Dengan demikian, konsep manajemen ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengelola pendidikan Islam untuk membangun sistem yang tak hanya berfokus pada akademik, tetapi juga pembentukan karakter dan spiritualitas peserta didik.

b. Sekolah tinggi umum

Sekolah tinggi umum di Indonesia adalah institusi pendidikan yang mengembangkan kemampuan akademik di berbagai bidang ilmu. Tujuan utama lembaga ini adalah menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan luas, sehingga siap berkontribusi secara profesional. Berdasarkan sistem pendidikan Indonesia, sekolah tinggi umum menawarkan program-program di berbagai disiplin ilmu, seperti ilmu sosial, bahasa, teknik, dan manajemen, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan industri dan membekali mahasiswa dengan keterampilan teoretis serta praktis yang relevan (Murtado, 2023).

Selain menghasilkan lulusan berkualitas, sekolah tinggi umum juga memiliki fokus pada kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, sesuai dengan amanat pemerintah. Hal ini mendorong pendidikan tinggi untuk terus berinovasi dalam penelitian dan pengabdian masyarakat guna mendukung pembangunan nasional, serta untuk

menghasilkan inovasi ilmiah yang berguna bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat

Dalam metode pengajaran, sekolah tinggi umum menerapkan pendekatan holistik yang mencakup pengembangan aspek akademis, keterampilan, dan etika profesional. Salah satu standar pemerintah dalam pengembangan kurikulum di institusi ini adalah keseimbangan antara teori dan praktik serta pengembangan keterampilan lunak, seperti komunikasi, kepemimpinan, dan analisis.

Sekolah tinggi umum juga menjalin kerja sama dengan dunia industri dan bisnis untuk memastikan bahwa lulusan mereka siap memasuki pasar kerja. Kolaborasi ini terwujud dalam program magang, pelatihan keterampilan, dan pembelajaran berbasis proyek yang melibatkan mahasiswa dalam situasi kerja nyata.

Peran sekolah tinggi umum juga signifikan dalam pengembangan pendidikan vokasional, di mana mahasiswa dilatih untuk menjadi tenaga kerja yang langsung siap pakai. Melalui pendidikan vokasi, mahasiswa menerima pelatihan teknis khusus yang berkaitan langsung dengan pekerjaan di bidang industri atau jasa, membuat mereka lebih siap untuk langsung terjun ke dunia kerja tanpa pelatihan tambahan yang panjang

Tantangan yang dihadapi sekolah tinggi umum adalah kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta tuntutan kompetensi baru di dunia kerja. Perubahan pesat di bidang digitalisasi dan otomatisasi menuntut sekolah tinggi untuk memperbarui kurikulumnya agar tetap sesuai dengan kebutuhan industri. Banyak sekolah tinggi umum kini mulai memanfaatkan teknologi digital dalam pembelajaran untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pendidikan

Selain aspek akademis, sekolah tinggi umum juga berperan dalam membangun karakter mahasiswa dengan menanamkan nilai-nilai nasionalisme dan etika sosial. Lulusan diharapkan tidak hanya memiliki pengetahuan akademik tetapi juga karakter yang baik, sehingga siap menjadi warga negara yang produktif dan bermoral tinggi

Secara keseluruhan, sekolah tinggi umum di Indonesia merupakan bagian penting dari pengembangan sumber daya manusia berkualitas di sektor akademik dan industri. Dengan berbagai upaya ini, sekolah tinggi diharapkan dapat terus berkontribusi dalam meningkatkan daya saing bangsa dan mendukung pembangunan berkelanjutan yang inklusif (Syarbini, 2023).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan manajemen jasa pendidikan Islam di Sekolah Tinggi Umum.

Keberhasilan manajemen jasa pendidikan Islam di Sekolah Tinggi Umum dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling mendukung dan mengoptimalkan kualitas layanan pendidikan (Ibrohim, 2021). Beberapa faktor utama di antaranya adalah kualitas perencanaan pendidikan, kepemimpinan yang visioner, lingkungan belajar yang kondusif, serta keterlibatan masyarakat.

- a. Perencanaan yang Terstruktur: Perencanaan yang matang dalam pendidikan Islam penting untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan. Institusi harus merencanakan kurikulum yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dan memiliki tujuan yang jelas serta indikator pencapaiannya. Selain itu, rancangan sekolah perlu diintegrasikan dengan kurikulum tambahan atau inovasi seperti sistem pembelajaran terpadu, sehingga mampu bersaing di tingkat global (Yaqien et al., 2021)
- b. Kepemimpinan yang Efektif: Kepemimpinan yang efektif dan berkomitmen memainkan peran besar dalam manajemen pendidikan Islam. Pemimpin yang visioner dapat mendorong budaya mutu dan memotivasi seluruh civitas akademika untuk mencapai target mutu. Kepemimpinan ini juga memastikan agar pendidikan yang diberikan memiliki nilai lebih bagi peserta didik, tidak hanya akademis tetapi juga spiritual.
- c. Lingkungan Belajar yang Kondusif: Lingkungan yang mendukung sangat berpengaruh terhadap proses belajar-mengajar. Lingkungan ini mencakup fasilitas yang nyaman dan aman, serta hubungan yang harmonis antara dosen dan mahasiswa, yang semuanya membantu menciptakan suasana

yang kondusif bagi pendidikan. Faktor ini tidak hanya mencakup fisik tetapi juga atmosfer yang memungkinkan mahasiswa berkembang secara spiritual.

- d. Kurikulum Terintegrasi: Kurikulum yang mengombinasikan ilmu pengetahuan modern dengan nilai-nilai Islam memudahkan mahasiswa dalam mendapatkan ilmu yang holistik dan aplikatif. Pengintegrasian kurikulum ini menjadikan pendidikan Islam lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat, baik dari aspek pengetahuan maupun keahlian praktis.
- e. Inovasi dan Teknologi: Penggunaan teknologi dalam pendidikan Islam juga meningkatkan mutu layanan manajemen pendidikan. Teknologi membantu dalam sistem administrasi dan pembelajaran digital yang memudahkan mahasiswa dalam akses terhadap sumber daya pendidikan secara efisien, serta memungkinkan pengembangan metode pembelajaran baru yang adaptif terhadap perkembangan zaman.
- f. Keterlibatan Masyarakat: Dukungan dari masyarakat sekitar serta pihak eksternal, termasuk alumni dan pengguna lulusan, merupakan faktor pendukung yang penting. Kolaborasi ini bisa berupa pemberian feedback terkait kompetensi yang dibutuhkan di dunia kerja atau dukungan dalam kegiatan sosial, penelitian, dan pengabdian masyarakat, yang berdampak positif bagi pengembangan Pendidikan.
- g. Evaluasi dan Pengendalian Mutu: Evaluasi berkala terhadap proses dan metode pengajaran membantu menjaga kualitas manajemen pendidikan agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Evaluasi ini juga menjadi alat untuk menyesuaikan program sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta tantangan eksternal yang terus berubah.
- h. Peningkatan Kompetensi Tenaga Pendidik: Kualitas tenaga pendidik sangat menentukan keberhasilan manajemen pendidikan Islam. Pelatihan yang berkelanjutan serta pengembangan kompetensi pedagogik dan religius menjadi fondasi penting agar tenaga pendidik dapat mengajar dengan efektif sekaligus menanamkan nilai-nilai Islam secara konsisten kepada mahasiswa (Yaqien, 2021)

Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, institusi pendidikan Islam dapat mencapai keberhasilan dalam manajemen layanan pendidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam, sekaligus menghasilkan lulusan yang berkualitas, siap menghadapi tantangan modern, dan berkontribusi pada pembangunan bangsa

C. PENUTUP

Pengelolaan layanan pendidikan Islam di sekolah tinggi umum memiliki peran signifikan dalam menyediakan pendidikan yang tidak hanya mengutamakan aspek akademik, tetapi juga nilai-nilai spiritual berdasarkan prinsip Islam. Manajemen ini melibatkan berbagai elemen utama seperti perencanaan yang terstruktur, kepemimpinan yang kuat dan visioner, serta penciptaan lingkungan belajar yang mendukung. Tujuannya adalah membantu mahasiswa mengembangkan potensi akademis sekaligus memperkuat karakter Islami, sehingga mereka dapat menghadapi tantangan profesional di era modern sambil tetap menjunjung nilai-nilai agama

Kepemimpinan yang visioner dengan komitmen tinggi dari pimpinan lembaga menjadi kunci keberhasilan manajemen pendidikan Islam di sekolah tinggi umum. Pemimpin yang memiliki visi yang jelas mampu mendorong dosen dan mahasiswa untuk meraih tujuan pendidikan, yang tidak hanya berfokus pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter berbasis moral. Kepemimpinan ini juga memastikan keseimbangan antara kurikulum umum dan pendidikan agama, sehingga program pendidikan menjadi lebih relevan dan menyeluruh bagi mahasiswa.

Selain itu, penerapan teknologi dalam manajemen dan proses pembelajaran berperan besar dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pendidikan Islam. Teknologi memungkinkan akses lebih luas ke berbagai sumber belajar, yang membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan di berbagai bidang. Penggunaan teknologi ini memungkinkan manajemen pendidikan Islam untuk terus menyesuaikan kurikulumnya dengan kebutuhan industri yang berkembang pesat, sehingga lulusan memiliki keterampilan yang sesuai dengan tuntutan.

Secara keseluruhan, keberhasilan manajemen jasa pendidikan Islam di sekolah tinggi umum ditentukan oleh faktor-faktor seperti lingkungan belajar yang mendukung, inovasi teknologi, keterlibatan masyarakat, dan evaluasi mutu yang berkelanjutan. Dengan manajemen yang efektif, diharapkan lulusan tidak hanya memiliki kompetensi akademis yang kuat, tetapi juga karakter yang bermoral dan siap berkontribusi dalam pembangunan masyarakat. Hal ini menciptakan pendidikan Islam yang kompetitif, inovatif, dan relevan dalam konteks nasional maupun global.

BAB VI
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM DI IAIN
(Riska Fitriyanti)

A. PENDAHULUAN

Salah satu aspek terpenting dalam suatu lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi, adalah manajemen layanan pendidikan (IAIN). Dengan adanya manajemen jasa dalam pendidikan mampu mewujudkan tercapainya kualitas layanan dari jasa itu sendiri sehingga kepuasan dari pelanggan atau konsumen dari jasa pendidikan mampu terpenuhi dengan baik. Promosi adalah bagian penting dari dunia pendidikan yang semakin kompetitif. Ini sangat penting untuk membangun dan mempertahankan pangsa pasar yang diperlukan untuk kelangsungan institusi pendidikan. Lembaga pendidikan dapat memberi tahu orang tua dan calon siswa tentang nilai-nilai unik mereka dengan memahami penempatan pasar, segmentasi, dan penargetan yang tepat. Ini dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk memilih sekolah. (Sesra & dkk, 2023)

Tidak terkecuali dalam hal perguruan tinggi yang mempunyai peran penting dalam masyarakat sebagai institusi pendidikan Islam. Perguruan tinggi, menurut Flexner, adalah tempat untuk mencari informasi, menyelesaikan masalah, mengkritik hasil karya, dan mendidik orang. Sejalan dengan Flexner, Syukri menyatakan bahwa dunia perguruan tinggi merupakan tempat di mana siswa ditanamkan, dididik, dan dilatih untuk menjadi siswa yang memiliki pemahaman yang luas, analisis yang tajam, dan daya nalar yang tinggi. Setidaknya, IAIN akan berkontribusi pada kemajuan masyarakat. Dampak positif yang dimaksud dapat berupa perubahan dalam cara orang berpikir dan bertindak. Semakin luas dan luasnya pengetahuan masyarakat tentang cara menghadapi realitas kehidupan yang kian kompleks merupakan tanda kemajuan pola pikir. Masyarakat sekarang dapat memahami dan merespon setiap perubahan. Sebaliknya, kemajuan dalam tindakan adalah hasil dari pola pikir. Ketika pola pikir masyarakat menjadi lebih terbuka, mereka akan bertindak lebih aktif, lebih bijak, dan lebih mudah mengaktualisasikan diri untuk mendukung prinsip-prinsip yang dianggap benar. (Muhamad, 2022)

Tentunya dalam realisasinya, manajemen jasa pendidikan dalam ruang lingkup IAIN sebagai institusi perguruan tinggi Islam mempunyai tantangan dalam hasil penelitian Danial Rahman dan Abu Rizal menyebutkan bahwa Lembaga pendidikan Islam menghadapi banyak tantangan untuk meningkatkan kualitasnya. Ini termasuk sikap negatif masyarakat terhadap institusi tersebut, kurangnya visi dan misi institusi tersebut, kurikulum yang terlalu penuh, ketertinggalan teknologi dan sarana prasarana yang kurang memadai, tenaga pendidik dan kependidikan yang kurang profesional, dan dikotomi ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu dengan adanya manajemen jasa pendidikan, diharapkan mampu membantu mengatasi masalah dan tantangan yang ada di lembaga pendidikan Islam terutama terkait dengan layanan. Karena salah satu aspek manajemen jasa pendidikan adalah layanan yang diberikan setidaknya mampu memenuhi kepuasan pelanggan jasa pendidikan Islam di IAIN

B. PEMBAHASAN

1. Definisi Manajemen Jasa Pendidikan

Manajemen berasal dari kata "*to manege*", yang berarti pengatur. Tujuan dari metode pengaturan ini adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sugiono, manajemen adalah keseluruhan proses mengerahkan tenaga dengan menggunakan teknik-teknik yang praktis dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Sulistyarini, manajemen adalah keseluruhan proses kerja sama dua orang atau lebih secara rasional untuk mencapai tujuan tertentu. Namun menurut Oemar Hamalik, manajemen adalah proses yang meliputi pengorganisasian, pemberian motivasi, pengendalian, dan perencanaan untuk mencapai tujuan tertentu. (Kacung, 2017) Manajemen adalah salah proses usaha untuk bisa mengatur, baik dari proses perencanaan, organisasi, pelaksanaan dan evaluasinya. Dengan manajemen yang baik akan berdampak kepada segala aspek, dan membantu untuk bisa mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Sebaliknya, jasa adalah tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan kepada pihak ketiga; jasa pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan, menurut Kotler dalam buku *Integrated Service Management*. Pembuatan produk fisik dapat dikaitkan dengan produksi jasa,

atau sebaliknya. Menurut Stanton, jasa adalah kegiatan tidak berwujud yang berfungsi sebagai tujuan utama transaksi dan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat: “*encompasses all commercial endeavors whose output is not a tangible good or building, is typically consumed at the time of production, and adds value in ways (like convenience, entertainment, timeliness, or health comfort) that are essentially intangible concerns of its initial buyer*”. Jasa pada hakikatnya adalah setiap kegiatan ekonomi yang menghasilkan sesuatu selain barang dan ide berwujud, dikonsumsi dan dihasilkan secara bersamaan, menambah nilai, dan secara teori, tidak berwujud bagi konsumen awal. (Bambang, 2020)

Oleh karena itu, dari sejumlah definisi dan interpretasi tentang gagasan manajemen layanan pendidikan, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan pendidikan adalah prosedur yang digunakan oleh lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses tersebut mencakup semuanya seperti perencanaan pendidikan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi terhadap jasa pendidikan itu sendiri.

Menurut Buchari Alma, jasa pendidikan pada hakikatnya tidak berwujud, diberikan oleh satu orang kepada orang lain, dan tidak terpengaruh oleh pengalihan kepemilikan. Berikut ini adalah atribut utama dari jasa tersebut: (Bambang, 2020, pp. 37-38)

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*). Jasa tidak berwujud seperti barang fisik, jadi orang yang menggunakannya harus mengkonsumsinya sebelum dapat merasakan hasilnya. Untuk mengurangi kebingungan, konsumen layanan pendidikan akan mencari petunjuk atau rincian mengenai mutu layanan. Beberapa sumber data dan informasi meliputi lokasi lembaga pendidikan, organisasi yang menyelenggarakannya, instrumen dan teknologi yang digunakan untuk komunikasi, dan harga. mengubah layanan tidak berwujud menjadi layanan fisik dengan, misalnya: a) Menyoroti keunggulan (misalnya, lulusan lembaga pendidikan). b) Mengembangkan nama merek (nama merek pendidikan) untuk lembaga pendidikan. c)

Menggunakan nama orang terkenal untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan

- b. Tidak terpisah (*Inseparability*). Siswa akan berinteraksi langsung dengan pemasok jika mereka membeli layanan pendidikan. Hal ini dikarenakan layanan pendidikan sangat erat kaitannya dengan asal layanan tersebut, yaitu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, penjualan langsung lebih diutamakan karena skala operasinya yang kecil. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat menggunakan strategi seperti bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, atau mendidik penyedia layanan untuk menarik klien (siswa).
- c. Kemampuan beradaptasi. Instruksi yang diberikan sering kali bervariasi. Karena layanan pendidikan sangat bergantung pada siapa yang menawarkannya, kapan layanan tersebut diberikan, dan di mana layanan tersebut diberikan, sulit untuk mencapai kualitas yang memenuhi kriteria. Lembaga pendidikan dapat menggunakan berbagai teknik untuk mengawasi mutu layanan yang mereka tawarkan guna mengantisipasi hal ini.
- d. Mudah rusak. Tidak ada batasan waktu berapa lama pendidikan dapat disimpan. Kualitas layanan yang mudah rusak tidak menjadi masalah jika ada permintaan yang stabil untuk layanan pendidikan. Namun, jika permintaan berfluktuasi, lembaga pendidikan akan menghadapi kesulitan untuk mempersiapkan pelayanannya. Untuk memastikan permintaan terhadap jasa pendidikan tetap stabil, diperlukan program pemasaran jasa yang sangat teliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, dalam jasa pendidikan terdapat beberapa karakteristik yang mempunyai perannya masing-masing, tentunya setiap lembaga pendidikan khususnya IAIN harus bisa memajemen jasa pendidikan dengan baik Sesuai dengan tujuan dan sasaran lembaga yang telah ditetapkan sebagai lembaga pendidikan Islam. Agar tujuan pendidikan Islam dapat tersampaikan dan seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan pendidikan.

2. Unsur-Unsur Proses Jasa Pendidikan

Kerumitan dan variasi setiap proses layanan pendidikan dipadukan untuk menciptakan proses layanan pendidikan yang unik. sebagai pemasar jasa pendidikan, kita perlu memahami kedua sudut pandang tersebut karena kompleksitas dan perbedaan proses jasa pendidikan tidak selalu dapat terjadi, serta dapat diubah atau disesuaikan guna mencapai efisiensi proses jasa pendidikan. (David, 2016) Praktik penyediaan layanan pendidikan merupakan ide dasar di balik proses layanan pendidikan. Landasan semua kegiatan pendidikan adalah proses penyediaan layanan pendidikan. Keberhasilan pembelajaran, pengelolaan lembaga pendidikan, dan citra yang menarik klien semuanya sangat bergantung pada kualitas komponen yang digunakan dalam proses pendidikan. Namun, karena ketiga komponennya yang berbeda, proses layanan pendidikan lebih rumit daripada yang terlihat pertama kali. Agar proses tersebut berfungsi dengan baik, setiap elemen juga harus diperiksa dan dievaluasi. Ketiga elemen tersebut adalah sebagai berikut: (David, 2016)

- a. Langkah-langkah, tugas, dan kegiatan yang diperlukan untuk menyediakan layanan pendidikan, termasuk daftar inisiatif pemasaran untuk layanan pendidikan di dalam proses itu sendiri.
- b. Konteks di mana kegiatan dilakukan, yaitu integrasi item layanan pendidikan dan sumber daya manusia yang merupakan infrastruktur lingkungan dari proses penyediaan layanan pendidikan.
- c. Fungsi dan pengalaman individu klien yang menerima layanan pendidikan, yang sering dikenal sebagai bukti nyata layanan yang diberikan kepada klien.

Curtis mengemukakan lima unsur proses jasa (termasuk pendidikan), antara lain sebagai berikut: (David, 2016, p. 238)

- a. Sifat (*nature*). Sifat proses jasa pendidikan bergantung pada dua hal penting, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Fleksibilitas (fleksibilitas): Kekuatan dan kelemahan SDM layanan pendidikan adalah bagaimana layanan diberikan. Pemasar jasa pendidikan berusaha untuk menyediakan jasa pendidikan yang

dipersonalisasi untuk setiap pengguna, secara massal, sambil terus menurunkan biaya transaksi jasa pendidikan.

- 2) Hubungan pribadi, atau kontak pribadi. Pemasar jasa pendidikan harus memperhatikan aspek hubungan pribadi yang dibutuhkan pelanggan jasa pendidikan karena hubungan pribadi tidak selalu penting.
- b. Prosedur dan kebijakan (procedure and policy). Komponen SDM jasa pendidikan tidak boleh dilihat secara terpisah dari aspek prosedur dan kebijakan lembaga pendidikan. Salah satu pilihan penting adalah tingkat keleluasaan dan kekuasaan untuk menafsirkan kebijakan sekolah melalui penyedia layanan pendidikan garis depan atau instruktur.
- c. Hukum (Law). Keputusan penting yang dibuat oleh lembaga pendidikan tidak hanya tentang seberapa fleksibel proses pendidikan harus menjadi, serta kebijakan dan prosedur yang diperlukan, tetapi juga tentang bagaimana hukum mempengaruhi penyediaan layanan pendidikan. Peraturan perundang-undangan yang harus dipatuhi dalam proses pendidikan.
- d. Kontrol dan umpan balik memiliki kekuatan untuk mengatur aspek penting dalam penyediaan layanan pendidikan. Namun, pengguna layanan pendidikan, anggota saluran distribusi, dan pemangku kepentingan perlu bekerja sama dan bekerja sama dalam banyak bagian proses layanan. Oleh karena itu, penyusunan dan pemeliharaan standar proses pendidikan yang sesuai sangat penting bagi kapasitas sekolah untuk memberikan layanan pendidikan secara sukses dan efisien. Pemangku kepentingan utama dalam lembaga pendidikan yang memiliki dampak pada struktur proses layanan pendidikan adalah dewan yang membuat dan menerapkan standar ini.

Pemasaran jasa pendidikan harus menciptakan proses jasa pendidikan setelah memahami komponen bauran pemasaran. Aktivitas dan kejadian yang membentuk proses jasa dijelaskan dalam desain. Oleh karena itu, saat mengelola jasa pendidikan secara terperinci, desain proses harus diselesaikan untuk menciptakan perspektif penuh dari proses jasa pendidikan. Perencanaan proses jasa pendidikan, yaitu *task* (tugas), *tangible items* (barang

berwujud), dan *treatment of customer* (perlakukan terhadap pelanggan). (David, 2016, p. 246)

3. Kualitas Layanan Dalam Pendidikan Tinggi

Menurut Lukman, jasa adalah suatu kegiatan fisik atau serangkaian tindakan fisik yang dilakukan melalui kontak langsung antara manusia dengan mesin dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Batinggi mengatakan bahwa pelayanan umum muncul karena adanya kepentingan umum. Ini adalah proses untuk mencapai tujuan tertentu, bukan tujuan. (Sukatin & dkk, 2022) Manajemen yang efektif dari lembaga pendidikan berkualitas tinggi merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi sekolah, perguruan tinggi, dan universitas. Para manajer kini berupaya untuk meningkatkan standar pendidikan. Kualitas pendidikan mencakup kualitas layanan pendidikan. Tujuan kualitas adalah untuk memenuhi tuntutan klien, sehingga penting untuk memperjelas keinginan dan kebutuhan siapa yang harus dipenuhi. Pada tahap ini, membahas gagasan tentang "klien" sangatlah penting. Ada dua jenis klien: internal dan eksternal. Dalam bidang pendidikan, siswa yang secara langsung menerima layanan adalah "pelanggan utama", diikuti oleh orang tua, sponsor, atau pengurus siswa yang memiliki kepentingan langsung terhadap orang dan lembaga, dan "pelanggan ketiga", yang merujuk pada organisasi yang memainkan peran penting tetapi tidak terlibat secara langsung, seperti pemerintah, bisnis, dan masyarakat luas. Oleh karena itu, jika klien internal dan eksternal merasa senang dengan layanan yang diterima, lembaga pendidikan akan dianggap berkualitas tinggi. (Deny, 2018)

Sebagai penyedia layanan pendidikan, kami dapat menilai kepuasan pelanggan dengan membandingkan harapan siswa dengan kinerja universitas yang dirasakan, yang merupakan salah satu patokan untuk mengukur kualitas pelayanan. Berikut adalah identifikasi dua komponen utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: (Sukatin & dkk, 2022, p. 74)

- a. Bagaimana klien melihat layanan nyata yang mereka terima. Permintaan pelanggan harus didahulukan, diikuti oleh persepsi pelanggan. Ini

menunjukkan bahwa gambaran berkualitas tinggi berasal dari sudut pandang klien, bukan penyedia layanan; dan

- b. Layanan yang benar-benar dicari atau diantisipasi (layanan yang diharapkan). Sudah diakui bahwa harapan konsumen sangat penting dalam hal kualitas (barang dan layanan) dan kepuasan pelanggan.

Enam aspek utama kualitas layanan dalam pendidikan tinggi adalah sebagai berikut, menurut Kotler & Fox, yang berbicara secara khusus tentang dimensi-dimensi ini: *Academic advice, library resources, extracurricular activities, faculty conversation opportunities, career placement assistance, and the quality of education*. Dimensi pertama dari kualitas pembelajaran, yang juga dikenal sebagai kualitas pendidikan, adalah kapasitas guru atau instruktur untuk memahami materi pelajaran, menyajikannya dengan akurat, memberikan nilai secara tidak memihak, dan sebagainya. Aspek kedua dari nasihat akademis, yang juga dikenal sebagai pendampingan akademis, adalah kapasitas guru untuk membimbing murid dalam hal kesabaran, ketelitian, konsistensi, dan ketersediaan waktu. Ketiga, kualitas pendidikan, atau dimensi lingkungan belajar, menggambarkan kapasitas instruktur atau guru untuk Kelima, kemudahan kontak dengan pimpinan universitas, staf, fakultas, atau program studi merupakan komponen dari kesempatan untuk berbicara dengan anggota fakultas (bagian dari komunikasi dengan pimpinan universitas). Kapasitas dan kecepatan personel administrasi di tingkat universitas, fakultas, departemen, atau program studi untuk memberikan layanan merupakan komponen terakhir dari dimensi layanan administrasi, yang mencakup layanan penempatan kerja. (Sukatin & dkk, 2022, p. 75)

4. Faktor Kepuasan Mahasiswa

Pada hakikatnya, kepuasan mahasiswa berkaitan dengan emosi yang dialami sebagai akibat dari layanan perkuliahan yang diterimanya. Kualitas perkuliahan berdampak langsung pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pendidikannya. Menurut Irsutami, sulit untuk mendefinisikan kepuasan konsumen karena Susan Fournier dan David Glen Mick mendefinisikannya sebagai berikut: (Sulaiman & dkk, 2020)

- a. Prosedurnya dinamis.

- b. Ada komponen sosial yang signifikan terhadap kepuasan.
- c. Makna dan emosi merupakan elemen penting dari kepuasan.
- d. Ada hubungan antara paradigma, model, dan cara yang berbeda, dan proses pemenuhan mungkin bergantung pada konteks.
- e. Kepuasan hidup dan kualitas hidup terkait erat dengan kepuasan produk.

Selain itu, Richard Oliver dari Irsutami mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil dari memenuhi kebutuhan dan kenyamanan konsumen. Oleh karena itu, layanan dan kebutuhan adalah dua komponen yang membentuk pemahaman kepuuasan. Layanan yang diberikan harus memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan. Selain itu, Jamiyla mengatakan bahwa konsep kepuasan pelanggan adalah abstrak dan bahwa kepuasan dapat dicapai dengan cara yang mudah atau rumit. Peran yang dimainkan oleh setiap individu sangat penting untuk pengalaman layanan dan berdampak pada kepuasan yang dibentuk. (Sulaiman & dkk, 2020, p. 101) Dari beberapa penjelasan dapat disimpulkan terkait dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini pelanggan jasa pendidikan tinggi yaitu mahasiswa adalah kepuasan pelanggan yang setiap individunya berbeda sehingga setiap orang mempunyai kepuasannya masing-masing terhadap sebuah produk jasa pendidikan. Tetapi, kepuasan pelanggan dapat dipenuhi dengan memenuhi kebutuhan dan kenyamanan dari pelanggan, yang artinya pelayanan mempunyai peran penting dalam hal ini.

Karena mahasiswa adalah konsumen atau pelanggan lembaga pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan, yaitu tingkat emosi yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan mereka. (Diana, 2013) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah yang bisa diperhatikan dan dikembangkan dalam ruang lingkup institusi perguruan tinggi yaitu: (Taofik & Hilmi, 2015)

- a. Barang. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dari barang berkualitas tinggi yang memenuhi preferensi dan harapan konsumen. Jenis produk, kualitas produk, dan inventaris produk menjadi dasar untuk mengevaluasi layanan produk.

- b. Biaya. Salah satu faktor yang menunjukkan kualitas suatu produk adalah harganya. Tingkat harga, kesesuaian dengan nilai jual produk, volatilitas harga, dan alternatif harga semuanya termasuk dalam evaluasi harga.
- c. Iklan. Informasi tentang barang dan jasa perusahaan menjadi dasar untuk riset promosi, yang bertujuan untuk mencerahkan pelanggan sasaran tentang keuntungan dari penawaran ini. Dalam hal ini, riset mencakup hal-hal seperti diskon produk, barang gratis, dan pemasaran barang dan jasa.
- d. Tempat. Aspek lokasi perusahaan meliputi lokasinya serta keakuratan dan kecepatan transportasi.
- e. Layanan Karyawan. Layanan karyawan adalah bantuan yang diberikan anggota staf kepada klien untuk memenuhi persyaratan dan keinginan mereka. Keakuratan, kecepatan, keramahan, dan kesopanan menjadi dasar untuk mengevaluasi layanan staf.
- f. Infrastruktur. Fasilitas, yang berfungsi sebagai perantara untuk memfasilitasi kelancaran operasi bisnis dengan pelanggan, merupakan salah satu kualitas perusahaan. Dasar penilaian adalah tata letak produk, area penyimpanan, toilet, dan tempat ibadah.
- g. Suasana. Bisnis yang luar biasa mempertahankan kepuasan klien, yang merupakan komponen penting

C. SIMPULAN

Manajemen jasa pendidikan merupakan aspek yang sangat penting dalam lembaga pendidikan, khususnya dalam institusi pendidikan tinggi Islam seperti IAIN. Melalui manajemen jasa yang efektif, lembaga dapat meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Manajemen jasa pendidikan mencakup berbagai proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga evaluasi layanan, yang bertujuan untuk mencapai standar kualitas tertentu dalam memenuhi kebutuhan pendidikan.

Karakteristik utama jasa pendidikan, seperti *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak terpisah), *variability* (berubah-ubah), dan *perishability* (mudah musnah), menuntut pendekatan manajemen khusus. Dengan memahami kebutuhan pelanggan dan menggunakan pendekatan kualitas layanan, institusi

dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui perbaikan dalam instruksi, bimbingan akademik, serta sarana dan fasilitas yang disediakan.

Pada akhirnya, kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan institusi pendidikan tinggi dapat tercapai ketika layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka. Kualitas layanan, fasilitas, serta pelayanan dari karyawan memiliki dampak besar dalam menjaga loyalitas pelanggan di institusi pendidikan tinggi Islam.

BAB VII
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM
(IAI)
(Eka Fitrianti)

A. PENDAHULUAN

Pendidikan Islam memiliki peran penting dalam membentuk karakter dan moral individu sesuai dengan nilai-nilai Islam. Institut Agama Islam (IAI) sebagai lembaga pendidikan tinggi Islam memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Manajemen jasa pendidikan Islam menjadi kunci dalam mewujudkan tujuan tersebut (Hasan, 2019).

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, lembaga pendidikan Islam menghadapi tantangan dalam mempertahankan relevansi dan daya saing. Manajemen jasa pendidikan Islam yang efektif diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, memenuhi harapan stakeholder, dan menghadapi persaingan (Arifin, 2020).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen jasa pendidikan Islam yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi lembaga pendidikan. Sebuah studi oleh Rahman (2021) menemukan bahwa kualitas layanan yang prima dan fasilitas yang memadai berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa di IAI.

Namun, masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapan manajemen jasa pendidikan Islam di IAI. Penelitian oleh Amin (2022) mengungkapkan bahwa beberapa IAI masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya kompetensi staff, dan sistem manajemen yang belum optimal.

Selain itu, perubahan ekspektasi masyarakat terhadap pendidikan Islam juga menuntut IAI untuk beradaptasi dan berinovasi. Sebuah studi oleh Zulkarnain (2019) menyoroti pentingnya IAI dalam mengembangkan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam proses pembelajaran. Manajemen jasa pendidikan Islam juga perlu memperhatikan aspek kepemimpinan dan tata kelola yang baik. Penelitian oleh

Hakim (2020) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan tata kelola yang transparan dapat meningkatkan kinerja dan akuntabilitas IAI.

Melihat berbagai tantangan dan peluang tersebut, menjadi penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang manajemen jasa pendidikan Islam di IAI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang praktik manajemen jasa pendidikan Islam, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja IAI.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam dan memberikan rekomendasi praktis bagi IAI dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dengan demikian, IAI dapat memenuhi harapan stakeholder, menghasilkan lulusan yang berkualitas, dan berkontribusi dalam kemajuan masyarakat Islam (Fauzi, 2021).

B. PEMBAHASAN

1. Konsep Manajemen Jasa

a. Definisi Manajemen Jasa

Manajemen jasa merupakan sebuah disiplin ilmu yang berfokus pada pengelolaan aktivitas yang terlibat dalam penyediaan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Zeithaml et al. (2018), manajemen jasa melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan penyampaian jasa yang berkualitas.

Dalam konteks pendidikan Islam, manajemen jasa melibatkan pengelolaan aktivitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pendidikan Islam untuk memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholder (Hasan, 2019).

Manajemen jasa pendidikan Islam memiliki peran penting dalam memastikan bahwa lembaga pendidikan Islam dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pelanggan. Melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen jasa, lembaga pendidikan Islam dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan pendidikan yang diberikan (Arifin, 2020). Manajemen jasa juga membantu lembaga

pendidikan Islam dalam menghadapi tantangan persaingan dan perubahan lingkungan yang dinamis.

Dalam mengelola jasa pendidikan Islam, penting untuk memahami karakteristik unik dari jasa yang membedakannya dari produk fisik. Karakteristik ini mempengaruhi bagaimana manajemen jasa pendidikan Islam harus dikelola untuk mencapai hasil yang optimal. Selain itu, pemahaman tentang dimensi kualitas jasa juga penting untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam.

b. Karakteristik Jasa

Jasa memiliki beberapa karakteristik unik yang membedakannya dari produk fisik. Karakteristik tersebut meliputi *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability* (Kotler & Armstrong, 2021). Karakteristik *intangibility* mengacu pada fakta bahwa jasa tidak dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan secara fisik sebelum dibeli atau dikonsumsi. Hal ini menimbulkan tantangan dalam mengevaluasi kualitas jasa sebelum mengalami langsung layanan tersebut.

Karakteristik *inseparability* berarti bahwa jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga penyedia jasa dan pelanggan harus berinteraksi selama proses penyampaian jasa (Wirtz & Lovelock, 2018). Interaksi ini mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan kepuasan mereka. Dalam konteks pendidikan Islam, interaksi antara dosen, staff, dan mahasiswa menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pendidikan yang positif.

Karakteristik *variability* mengacu pada fakta bahwa kualitas jasa dapat bervariasi tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, di mana, dan bagaimana jasa tersebut disampaikan (Zeithaml et al., 2018). Variabilitas ini menimbulkan tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan pendidikan Islam. Lembaga pendidikan Islam perlu mengembangkan standar layanan dan melakukan pelatihan untuk meminimalkan variabilitas kualitas jasa.

Karakteristik *perishability* berarti bahwa jasa tidak dapat disimpan, dijual kembali, atau dikembalikan setelah dikonsumsi (Hoffman &

Bateson, 2017). Hal ini menimbulkan tantangan dalam mengelola permintaan dan kapasitas layanan pendidikan Islam. Lembaga pendidikan Islam perlu mengembangkan strategi untuk menyeimbangkan permintaan dan kapasitas, serta mengelola sumber daya secara efisien.

c. Dimensi Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan faktor kunci dalam kepuasan pelanggan dan keberhasilan organisasi jasa. Parasuraman et al. (1988) mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa, yang dikenal dengan model SERVQUAL. Dimensi-dimensi tersebut meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dimensi *tangibles* mengacu pada aspek fisik dari layanan, termasuk fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi yang digunakan dalam penyampaian jasa. Dalam konteks pendidikan Islam, dimensi *tangibles* meliputi kualitas infrastruktur kampus, fasilitas belajar mengajar, dan penampilan profesional dari dosen dan staff (Arifin, 2020).

Dimensi *reliability* mengacu pada kemampuan lembaga pendidikan Islam untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Hal ini melibatkan penyampaian layanan pendidikan sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan, jadwal perkuliahan yang konsisten, dan penilaian yang adil (Hasan, 2019).

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan lembaga pendidikan Islam untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan yang cepat. Hal ini melibatkan responsivitas dosen dan staff dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, memberikan umpan balik, dan menangani keluhan secara efektif (Arifin, 2020).

Dimensi *assurance* mengacu pada pengetahuan dan kesopanan dosen dan staff serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada mahasiswa. Hal ini melibatkan kompetensi dosen dalam bidang keilmuan mereka, kemampuan komunikasi yang baik, dan sikap yang profesional (Hasan, 2019).

Dimensi *empathy* berkaitan dengan kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh lembaga pendidikan Islam kepada

mahasiswa. Hal ini melibatkan pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa, penyediaan layanan bimbingan dan konseling, serta dukungan dalam pengembangan akademik dan personal mahasiswa (Arifin, 2020).

Pemahaman dan penerapan dimensi kualitas jasa dalam manajemen pendidikan Islam dapat membantu lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kepuasan mahasiswa. Dengan berfokus pada dimensi-dimensi ini, lembaga pendidikan Islam dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk memenuhi harapan stakeholder dan mencapai keunggulan kompetitif.

2. Konsep Pendidikan Islam

a. Definisi Pendidikan Islam

Pendidikan Islam merupakan sebuah sistem pendidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai dan ajaran Islam. Menurut Al-Attas (1980), pendidikan Islam adalah suatu proses penanaman adab (ta'dib) yang bertujuan untuk membentuk manusia yang beradab dan beriman kepada Allah SWT. Pendidikan Islam tidak hanya berfokus pada pengembangan intelektual, tetapi juga memperhatikan aspek spiritual, moral, dan sosial peserta didik.

Langgulung (1980) menjelaskan bahwa pendidikan Islam merupakan proses penyiapan generasi muda untuk mengisi peranan, memindahkan pengetahuan dan nilai-nilai Islam yang diselaraskan dengan fungsi manusia untuk beramal di dunia dan memetik hasilnya di akhirat. Pendidikan Islam bertujuan untuk membentuk manusia yang bertakwa, berakhlak mulia, dan mampu menjalankan peran sebagai khalifah di muka bumi.

Dalam konteks pendidikan tinggi Islam, pendidikan Islam meliputi kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang didasarkan pada nilai-nilai Islam. Lembaga pendidikan tinggi Islam bertanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik, tetapi juga memiliki integritas moral dan komitmen terhadap nilai-nilai Islam (Hashim, 2017).

b. Tujuan pendidikan Islam

Tujuan pendidikan Islam adalah untuk membentuk manusia yang beriman, bertakwa, dan berakhlak mulia. Menurut Al-Abrasyi (1969), tujuan akhir pendidikan Islam adalah pembentukan akhlak yang mulia. Pendidikan Islam berusaha untuk mengembangkan potensi spiritual, intelektual, dan moral peserta didik agar menjadi manusia yang sempurna (insan kamil).

Selain itu, pendidikan Islam juga bertujuan untuk mempersiapkan peserta didik agar mampu menjalankan peran sebagai khalifah di muka bumi. Hal ini melibatkan pengembangan kompetensi dan keterampilan yang diperlukan untuk berkontribusi positif dalam kehidupan pribadi, masyarakat, dan profesional (Ashraf, 1985). Pendidikan Islam berusaha untuk menghasilkan lulusan yang memiliki keseimbangan antara keimanan, ilmu pengetahuan, dan amal saleh.

Dalam konteks pendidikan tinggi Islam, tujuan pendidikan Islam adalah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki keunggulan akademik, keluhuran akhlak, dan kesiapan untuk berkontribusi dalam pembangunan masyarakat Islam (Alwi, 2017). Lembaga pendidikan tinggi Islam bertujuan untuk mengintegrasikan ilmu pengetahuan dengan nilai-nilai Islam, serta menghasilkan penelitian dan inovasi yang bermanfaat bagi kemajuan umat Islam.

c. Prinsip-prinsip pendidikan Islam

Pendidikan Islam didasarkan pada beberapa prinsip yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadits. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan dalam pelaksanaan pendidikan Islam. Pertama, prinsip tauhid, yang menekankan pada pengakuan terhadap keesaan Allah SWT dan penghambaan diri kepada-Nya. Pendidikan Islam berusaha untuk menanamkan keyakinan yang kuat terhadap Allah SWT dan mengembangkan hubungan yang dekat dengan-Nya (Ishaq, 2020).

Kedua, prinsip keseimbangan, yang mengacu pada pengembangan seluruh aspek kepribadian manusia secara harmonis. Pendidikan Islam memperhatikan keseimbangan antara aspek spiritual, intelektual,

emosional, dan fisik (Hashim, 2017). Prinsip ini bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kepribadian yang utuh dan seimbang.

Ketiga, prinsip rahmatan lil 'alamin, yang menekankan pada peran pendidikan Islam dalam mewujudkan rahmat bagi seluruh alam. Pendidikan Islam berusaha untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kepedulian terhadap lingkungan, masyarakat, dan kemanusiaan (Alwi, 2017). Prinsip ini mendorong peserta didik untuk menjadi agen perubahan positif dalam masyarakat.

Keempat, prinsip kontinuitas, yang mengacu pada pembelajaran sepanjang hayat. Pendidikan Islam mendorong peserta didik untuk terus belajar, mengembangkan diri, dan mencari ilmu pengetahuan sepanjang hidup (Ishaq, 2020). Prinsip ini menekankan bahwa pendidikan tidak terbatas pada pendidikan formal, tetapi juga melibatkan pembelajaran informal dan nonformal.

Kelima, prinsip keteladanan, yang menekankan pada pentingnya pemberian contoh yang baik oleh pendidik. Dalam pendidikan Islam, pendidik tidak hanya berperan sebagai penyampai ilmu, tetapi juga sebagai teladan bagi peserta didik (Hashim, 2017). Pendidik diharapkan memiliki akhlak yang mulia dan menjadi panutan dalam menerapkan nilai-nilai Islam.

3. Manajemen Jasa Pendidikan Islam

a. Integrasi Manajemen Jasa Dan Pendidikan Islam

Manajemen jasa pendidikan Islam merupakan penerapan prinsip-prinsip manajemen jasa dalam konteks pendidikan Islam. Integrasi manajemen jasa dan pendidikan Islam bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam dan memenuhi harapan stakeholder. Manajemen jasa pendidikan Islam melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas pendidikan Islam dengan berfokus pada kepuasan pelanggan (Sari, 2020).

Dalam mengintegrasikan manajemen jasa dan pendidikan Islam, lembaga pendidikan Islam perlu memperhatikan keselarasan antara nilai-nilai Islam dengan praktik manajemen jasa. Nilai-nilai seperti kejujuran,

amanah, profesionalisme, dan kepedulian terhadap pelanggan harus menjadi landasan dalam pengelolaan layanan pendidikan Islam (Muslih, 2018). Integrasi ini membantu lembaga pendidikan Islam dalam menghadapi tantangan persaingan dan perubahan lingkungan yang dinamis.

Manajemen jasa pendidikan Islam juga melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi untuk mencapai kualitas layanan yang optimal. Lembaga pendidikan Islam perlu mengembangkan kompetensi dosen dan staff, menyediakan fasilitas yang memadai, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pendidikan (Sari, 2020).

b. Fungsi-fungsi Manajemen Dalam Pendidikan Islam

Manajemen pendidikan Islam melibatkan empat fungsi utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Fungsi-fungsi ini diterapkan dalam pengelolaan layanan pendidikan Islam untuk memastikan kualitas dan pencapaian tujuan pendidikan.

Pertama, fungsi perencanaan melibatkan penetapan tujuan, strategi, dan program pendidikan Islam. Perencanaan yang efektif mempertimbangkan kebutuhan dan harapan stakeholder, serta analisis lingkungan internal dan eksternal (Muslih, 2018). Perencanaan juga melibatkan pengalokasian sumber daya dan penentuan standar kualitas layanan pendidikan Islam.

Kedua, fungsi pengorganisasian melibatkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam lembaga pendidikan Islam. Pengorganisasian yang baik memastikan koordinasi dan kerjasama yang efektif antara dosen, staff, dan unit-unit dalam lembaga pendidikan Islam (Sari, 2020). Pengorganisasian juga melibatkan pengembangan struktur organisasi yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan Islam.

Ketiga, fungsi pelaksanaan melibatkan implementasi program dan aktivitas pendidikan Islam yang telah direncanakan. Pelaksanaan yang efektif memastikan bahwa layanan pendidikan Islam disampaikan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan (Muslih, 2018). Pelaksanaan

juga melibatkan pengelolaan proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan berlandaskan nilai-nilai Islam.

Keempat, fungsi pengendalian melibatkan pemantauan, evaluasi, dan tindakan korektif terhadap kinerja layanan pendidikan Islam. Pengendalian yang efektif memastikan bahwa layanan pendidikan Islam memenuhi standar kualitas dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sari, 2020). Pengendalian juga melibatkan umpan balik dari stakeholder dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam.

Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pendidikan Islam membantu lembaga pendidikan Islam dalam mengelola layanan pendidikan secara efektif dan efisien. Fungsi-fungsi ini saling terkait dan membentuk siklus manajemen yang berkesinambungan untuk memastikan kualitas dan keberlanjutan layanan pendidikan Islam.

4. Gambaran Umum IAI

Institut Agama Islam (IAI) merupakan lembaga pendidikan tinggi Islam yang bertujuan untuk mengintegrasikan ilmu pengetahuan dengan nilai-nilai Islam dan berkontribusi dalam pembangunan masyarakat Muslim. IAI menerapkan manajemen jasa pendidikan Islam untuk memastikan kualitas layanan dan memenuhi harapan stakeholder. Sejak didirikan pada tahun [tahun], IAI telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam jumlah mahasiswa, program studi, dan infrastruktur (Alwi, 2017).

Visi IAI adalah menjadi lembaga pendidikan tinggi Islam yang unggul, inovatif, dan berdaya saing global dalam menghasilkan lulusan yang berakhlak mulia, kompeten, dan bermanfaat bagi masyarakat. Misi IAI meliputi penyelenggaraan pendidikan Islam yang berkualitas, pengembangan penelitian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, dan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan nilai-nilai Islam. IAI memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Rektor, Wakil Rektor, Dekan, Ketua Program Studi, dan unit-unit pendukung, serta menerapkan tata kelola yang baik untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi stakeholder (Sari, 2020).

IAI menawarkan berbagai program studi yang mencakup bidang ilmu agama Islam, sosial, humaniora, dan sains teknologi, dengan kurikulum yang mengintegrasikan ilmu pengetahuan dengan nilai-nilai Islam. IAI juga memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, terdiri dari dosen, staff, dan tenaga kependidikan yang kompeten dan profesional. Sarana dan prasarana IAI meliputi gedung perkuliahan, laboratorium, perpustakaan, ruang dosen, ruang administrasi, dan fasilitas pendukung lainnya yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan layanan pendidikan Islam yang berkualitas (Muslih, 2018).

IAI menjalin kerjasama dan kemitraan dengan berbagai pihak, baik lembaga pendidikan, pemerintah, industri, maupun masyarakat, untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, mengembangkan penelitian yang relevan, dan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat. Kerjasama internasional juga dilakukan untuk meningkatkan daya saing global dan memperluas jaringan (Alwi, 2017).

5. Analisis Manajemen Jasa Pendidikan Islam di IAI

a. Perencanaan Jasa Pendidikan Islam

Perencanaan jasa pendidikan Islam merupakan langkah awal yang penting dalam manajemen pendidikan Islam di IAI. Perencanaan yang efektif memastikan bahwa layanan pendidikan Islam yang diberikan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan IAI, serta memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholder. IAI melakukan perencanaan jasa pendidikan Islam dengan melibatkan seluruh komponen lembaga, termasuk pimpinan, dosen, staff, dan mahasiswa (Sari, 2020).

Proses perencanaan jasa pendidikan Islam di IAI dimulai dengan analisis lingkungan internal dan eksternal. Analisis internal meliputi evaluasi terhadap sumber daya manusia, sarana prasarana, keuangan, dan kinerja lembaga. Sedangkan analisis eksternal mencakup identifikasi kebutuhan masyarakat, tren pendidikan Islam, kebijakan pemerintah, dan persaingan dengan lembaga pendidikan lain. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam perumusan strategi dan program pendidikan Islam di IAI (Muslih, 2018).

Perencanaan jasa pendidikan Islam di IAI juga melibatkan penetapan standar kualitas layanan. Standar kualitas ini mencakup aspek-aspek seperti kurikulum, proses pembelajaran, kompetensi dosen, sarana prasarana, dan layanan administrasi. IAI menetapkan standar kualitas yang tinggi untuk memastikan bahwa layanan pendidikan Islam yang diberikan memenuhi harapan stakeholder dan sesuai dengan nilai-nilai Islam (Alwi, 2017).

Selain itu, perencanaan jasa pendidikan Islam di IAI juga meliputi pengalokasian sumber daya yang efektif. IAI mengidentifikasi kebutuhan sumber daya, baik manusia, keuangan, maupun sarana prasarana, yang diperlukan untuk melaksanakan program pendidikan Islam. Pengalokasian sumber daya ini dilakukan secara efisien dan efektif untuk memastikan keberlangsungan dan kualitas layanan pendidikan Islam (Sari, 2020).

Perencanaan jasa pendidikan Islam di IAI juga memperhatikan aspek pengembangan dan inovasi. IAI secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan pendidikan Islam yang diberikan. Hal ini meliputi pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, penerapan metode pembelajaran yang inovatif, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pembelajaran. Pengembangan dan inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing IAI dalam memberikan layanan pendidikan Islam (Muslih, 2018).

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perencanaan jasa pendidikan Islam di IAI telah dilakukan dengan baik. IAI melibatkan seluruh komponen lembaga dalam proses perencanaan, melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal, menetapkan standar kualitas layanan, mengalokasikan sumber daya secara efektif, serta memperhatikan aspek pengembangan dan inovasi. Namun, penulis berpendapat bahwa IAI perlu lebih melibatkan stakeholder eksternal, seperti alumni, industri, dan masyarakat, dalam proses perencanaan jasa pendidikan Islam. Keterlibatan stakeholder eksternal dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan memastikan bahwa layanan pendidikan

Islam yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, IAI juga perlu meningkatkan efisiensi dalam pengalokasian sumber daya dan memperkuat sistem evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan pendidikan Islam yang optimal.

b. Pengorganisasian Jasa Pendidikan Islam

Pengorganisasian jasa pendidikan Islam di IAI merupakan proses pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam melaksanakan layanan pendidikan Islam. Pengorganisasian yang efektif memastikan koordinasi dan kerjasama yang baik antar unit dan individu dalam lembaga. IAI melakukan pengorganisasian jasa pendidikan Islam dengan mengacu pada struktur organisasi yang telah ditetapkan (Sari, 2020).

IAI membagi tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan jasa pendidikan Islam berdasarkan fungsi dan kompetensi masing-masing unit. Rektor dan Wakil Rektor bertanggung jawab dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan strategis. Dekan dan Ketua Program Studi berperan dalam pengelolaan akademik dan pengembangan kurikulum. Dosen bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Staff dan tenaga kependidikan bertugas dalam memberikan layanan administrasi dan dukungan teknis (Muslih, 2018).

Pengorganisasian jasa pendidikan Islam di IAI juga meliputi pengembangan koordinasi dan komunikasi antar unit. IAI membangun mekanisme koordinasi yang efektif, seperti rapat berkala, sistem informasi manajemen, dan pelaporan kinerja. Koordinasi yang baik memastikan bahwa setiap unit dapat bekerja secara terintegrasi dan saling mendukung dalam mencapai tujuan lembaga. IAI juga mendorong komunikasi yang terbuka dan transparan antar unit untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan kolaborasi (Alwi, 2017).

Pengorganisasian jasa pendidikan Islam di IAI telah dilakukan dengan baik melalui pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas berdasarkan struktur organisasi. Koordinasi dan komunikasi antar unit juga telah dikembangkan untuk memastikan kerjasama yang

efektif. Namun, penulis melihat bahwa IAI perlu lebih memperhatikan aspek pengembangan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia dalam pengorganisasian jasa pendidikan Islam. Pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan bagi dosen, staff, dan tenaga kependidikan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam. Selain itu, IAI juga perlu memperkuat sistem evaluasi kinerja dan reward untuk mendorong motivasi dan produktivitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan pendidikan Islam yang berkualitas.

c. Pelaksanaan Jasa Pendidikan Islam

Pelaksanaan jasa pendidikan Islam di IAI merupakan implementasi dari perencanaan dan pengorganisasian yang telah dilakukan. Pelaksanaan meliputi seluruh aktivitas penyampaian layanan pendidikan Islam kepada mahasiswa dan stakeholder. IAI melaksanakan jasa pendidikan Islam dengan berpedoman pada standar kualitas yang telah ditetapkan (Sari, 2020).

Pelaksanaan jasa pendidikan Islam di IAI mencakup kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam kegiatan pembelajaran, dosen IAI menerapkan metode dan strategi pembelajaran yang efektif, interaktif, dan berpusat pada mahasiswa. Pembelajaran dilaksanakan dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam setiap mata kuliah. IAI juga memanfaatkan teknologi informasi dalam pembelajaran, seperti e-learning dan pembelajaran online (Muslih, 2018).

Dalam pelaksanaan penelitian, IAI mendorong dosen untuk melakukan penelitian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian dilaksanakan dengan mengacu pada prinsip-prinsip ilmiah dan etika penelitian. Hasil penelitian didiseminasikan melalui publikasi ilmiah dan seminar. Sementara itu, dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat, IAI melibatkan dosen dan mahasiswa untuk memberikan layanan dan bantuan kepada masyarakat, seperti penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan (Alwi, 2017).

Pelaksanaan jasa pendidikan Islam Pelaksanaan jasa pendidikan Islam di IAI telah dilakukan dengan baik sesuai dengan perencanaan dan standar kualitas yang ditetapkan. IAI telah menerapkan metode pembelajaran yang efektif, mendorong penelitian yang relevan, dan melaksanakan pengabdian kepada masyarakat. Namun, penulis berpendapat bahwa IAI perlu lebih meningkatkan keterlibatan stakeholder eksternal dalam pelaksanaan jasa pendidikan Islam. Kerjasama dengan industri, lembaga penelitian, dan organisasi masyarakat dapat memperkaya pengalaman belajar mahasiswa dan meningkatkan relevansi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. IAI juga perlu terus mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkannya secara optimal dalam pelaksanaan jasa pendidikan Islam.

d. Pengawasan Jasa Pendidikan Islam

Pengawasan jasa pendidikan Islam di IAI merupakan proses pemantauan, evaluasi, dan tindakan korektif terhadap pelaksanaan layanan pendidikan Islam. Pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan jasa pendidikan Islam sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan dan mencapai tujuan yang diharapkan. IAI melakukan pengawasan secara berkala dan berkelanjutan (Sari, 2020).

Pengawasan jasa pendidikan Islam di IAI dilakukan pada tingkat institusi, fakultas, dan program studi. Pada tingkat institusi, Rektor dan Wakil Rektor melakukan pengawasan terhadap kinerja lembaga secara keseluruhan. Pada tingkat fakultas, Dekan melakukan pengawasan terhadap kinerja akademik dan non-akademik. Sementara itu, pada tingkat program studi, Ketua Program Studi melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kurikulum dan proses pembelajaran (Muslih, 2018).

Pengawasan jasa pendidikan Islam di IAI juga melibatkan evaluasi dari stakeholder, seperti mahasiswa, alumni, dan pengguna lulusan. IAI secara berkala melakukan survei kepuasan mahasiswa dan tracer study untuk mendapatkan umpan balik tentang kualitas layanan pendidikan Islam. Hasil evaluasi ini menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam di IAI (Alwi, 2017).

6. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Jasa Pendidikan

Islam di IAI

Faktor pendukung pertama dalam manajemen jasa pendidikan Islam di Institut Agama Islam (IAI) adalah ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, meliputi tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi akademik yang sesuai dan staf administrasi yang kompeten (Mulyasa, 2021). Selain itu, kurikulum yang terintegrasi antara ilmu agama dan ilmu umum menjadi daya tarik tersendiri bagi calon mahasiswa (Azra, 2020). Dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk yayasan dan masyarakat sekitar, juga memberikan kontribusi positif bagi pengembangan institusi (Suryana et al., 2019).

Faktor pendukung kedua adalah infrastruktur dan fasilitas pembelajaran yang memadai, seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, laboratorium yang modern, serta sarana ibadah yang representatif (Mashudi, 2022). Kemajuan teknologi informasi juga mendukung proses pembelajaran melalui sistem informasi akademik yang terintegrasi dan platform pembelajaran daring yang efektif (Suharsaputra, 2021). Hal ini memungkinkan institusi untuk memberikan layanan pendidikan yang optimal kepada mahasiswa.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan. Pertama adalah keterbatasan anggaran yang seringkali menjadi kendala dalam pengembangan program dan fasilitas (Wijaya, 2019). Kompetisi yang semakin ketat dengan perguruan tinggi lain, baik negeri maupun swasta, juga menjadi tantangan tersendiri (Fathurrohman & Sulistyorini, 2020). Selain itu, dinamika perubahan regulasi pendidikan tinggi yang cepat terkadang membutuhkan adaptasi yang tidak mudah bagi institusi (Arifin & Rahmawati, 2021).

Faktor penghambat lainnya adalah kesenjangan dalam kemampuan teknologi informasi di kalangan civitas akademika, yang dapat menghambat implementasi sistem pembelajaran modern (Sukmadinata, 2022). Tantangan dalam menjaga keseimbangan antara nilai-nilai keislaman dan tuntutan modernisasi juga menjadi isu yang perlu dikelola dengan bijak (Nata, 2020).

Permasalahan standarisasi mutu dan akreditasi program studi juga memerlukan perhatian khusus dalam pengelolaannya (Usman, 2021).

Berdasarkan faktor-faktor di atas, dapat dianalisis bahwa manajemen jasa pendidikan Islam di IAI berada pada posisi yang kompleks dan dinamis (Hidayat & Machali, 2021). Meskipun memiliki berbagai faktor pendukung yang potensial, tantangan dan hambatan yang ada membutuhkan pendekatan manajemen yang adaptif dan strategis (Qomar, 2020). Diperlukan perencanaan yang matang dan implementasi yang terukur untuk mengoptimalkan faktor pendukung sekaligus meminimalisir dampak faktor penghambat. Kunci keberhasilan terletak pada kemampuan institusi untuk melakukan inovasi berkelanjutan sambil tetap mempertahankan nilai-nilai keislaman sebagai fondasi utama (Syafaruddin, 2021). Pengembangan sistem manajemen yang terintegrasi dan berbasis teknologi, disertai dengan peningkatan kompetensi SDM secara berkelanjutan, akan menjadi solusi strategis dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut (Baharuddin & Makin, 2020).

7. Strategi Peningkatan Kualitas Manajemen Jasa Pendidikan Islam di IAI

Strategi pengembangan sumber daya manusia menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas manajemen jasa pendidikan Islam di IAI. Hal ini mencakup program pengembangan kompetensi dosen melalui studi lanjut, pelatihan profesional, dan *workshop* pedagogik (Mulyasa, 2021). Penguatan kapasitas tenaga kependidikan juga dilakukan melalui pelatihan manajemen modern dan teknologi informasi (Mashudi, 2022). Implementasi sistem *reward and punishment* yang terstruktur dapat meningkatkan motivasi dan kinerja seluruh civitas akademika (Wijaya, 2019).

Penguatan sistem penjaminan mutu internal merupakan strategi kunci berikutnya. Pembentukan tim audit mutu internal yang profesional dan independen dapat memastikan standar layanan pendidikan terjaga (Usman, 2021). Pengembangan instrumen evaluasi yang komprehensif dan implementasi siklus PDCA (Plan, Do, Check, Action) secara konsisten membantu mengidentifikasi area perbaikan secara berkelanjutan

(Suharsaputra, 2021). Kerjasama dengan lembaga penjaminan mutu eksternal juga penting untuk mendapatkan perspektif dan masukan yang objektif.

Modernisasi infrastruktur dan teknologi pembelajaran menjadi fokus strategi ketiga. Pengembangan sistem informasi akademik terintegrasi, implementasi learning management system yang efektif, dan penyediaan fasilitas pembelajaran digital merupakan investasi penting (Suryana et al., 2019). Peningkatan kualitas perpustakaan digital, laboratorium virtual, dan sarana pembelajaran interaktif lainnya mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kondusif (Fathurrohman & Sulistyorini, 2020). Investasi dalam infrastruktur teknologi informasi harus diimbangi dengan peningkatan kompetensi digital seluruh civitas akademika.

Pengembangan jejaring dan kemitraan strategis menjadi strategi keempat untuk meningkatkan daya saing institusi. Kerjasama dengan perguruan tinggi dalam dan luar negeri membuka peluang pertukaran mahasiswa dan dosen, penelitian bersama, serta transfer pengetahuan (Syafaruddin, 2021). Kolaborasi dengan dunia industri dan lembaga profesional membantu menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan pasar kerja (Hidayat & Machali, 2021). Penguatan hubungan dengan alumni dan *stakeholder* juga penting untuk mendapatkan dukungan dan umpan balik yang konstruktif.

Penerapan manajemen strategis berbasis Islamic *values* menjadi strategi kelima yang membedakan IAI dengan institusi pendidikan lainnya. Integrasi nilai-nilai Islam dalam setiap aspek manajemen dan layanan pendidikan memperkuat identitas institusi (Nata, 2020). Pengembangan budaya organisasi yang mengedepankan akhlak mulia, profesionalisme, dan inovasi menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis (Baharuddin & Makin, 2020). Program pembinaan karakter islami bagi seluruh civitas akademika membantu mewujudkan visi pendidikan Islam yang holistik.

C. SIMPULAN

Manajemen jasa pendidikan Islam di IAI merupakan integrasi antara prinsip-prinsip manajemen jasa dengan nilai-nilai pendidikan Islam yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan memenuhi

harapan stakeholder. Dalam implementasinya, IAI telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan) dalam pengelolaan jasa pendidikan Islam dengan memperhatikan aspek kualitas layanan dan nilai-nilai keislaman.

Keberhasilan pengelolaan ini didukung oleh beberapa faktor utama seperti SDM yang berkualitas, kurikulum terintegrasi, infrastruktur memadai, dan dukungan stakeholder. Namun demikian, terdapat juga beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi, mencakup keterbatasan anggaran, persaingan antar perguruan tinggi, kesenjangan teknologi, dan dinamika regulasi pendidikan. Dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut, IAI telah mengembangkan strategi peningkatan kualitas yang berfokus pada lima aspek utama: pengembangan SDM, penguatan sistem penjaminan mutu, modernisasi infrastruktur dan teknologi pembelajaran, pengembangan jejaring dan kemitraan strategis, serta penerapan manajemen berbasis nilai-nilai Islam.

BAB VIII
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM DI SEKOLAH TINGGI
AGAMA ISLAM (STAI)
(Saprullah)

A. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi Islam di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks di era globalisasi dan digitalisasi. Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi Islam dituntut untuk dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing. Manajemen jasa pendidikan yang profesional menjadi kunci utama dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di STAI (Fathurrohman, 2020: 45).

Perkembangan zaman yang semakin pesat menuntut STAI untuk beradaptasi dengan berbagai perubahan. Menurut data Kementerian Agama RI yang dikutip oleh Syafruddin (2022: 67), dari 633 STAI di Indonesia, hanya 45% yang telah mengimplementasikan sistem manajemen modern secara komprehensif. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan yang signifikan dalam pengelolaan pendidikan tinggi Islam di Indonesia.

Transformasi digital dalam pendidikan tinggi telah menjadi keharusan, terlebih setelah pandemi COVID-19 yang mengakselerasi adopsi teknologi dalam pembelajaran. Rahmawati dan Lee (2023: 91) mengungkapkan bahwa institusi pendidikan tinggi Islam perlu mengembangkan model manajemen yang adaptif terhadap perubahan, namun tetap menjaga nilai-nilai keislaman sebagai fondasi utama. Studi yang dilakukan oleh Al-Hassan (2023: 156) di berbagai negara muslim menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam manajemen pendidikan Islam dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pendidikan hingga 40%.

Perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan Islam mengharuskan STAI untuk melakukan transformasi dalam pengelolaan jasa pendidikannya. Menurut Al-Jabri dan Ghazzawi (2023: 167), institusi pendidikan Islam harus mengadopsi pendekatan manajemen modern sambil tetap mempertahankan nilai-nilai Islam fundamental. Hal ini sejalan

dengan konsep "Islamic Management 4.0" yang dikembangkan oleh Kartawisastra (2023: 34), yang menekankan pentingnya harmonisasi antara prinsip-prinsip manajemen modern dengan nilai-nilai keislaman.

Studi yang dilakukan oleh Wijaya (2022: 23) menunjukkan bahwa 65% STAI di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan teknologi digital dalam sistem manajemen pendidikannya. Sementara itu, penelitian komparatif yang dilakukan oleh Abdullah dan Thompson (2023: 45) terhadap institusi pendidikan tinggi Islam di Asia Tenggara mengungkapkan bahwa institusi yang berhasil mengimplementasikan manajemen jasa pendidikan modern mengalami peningkatan signifikan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan stakeholders.

Di sisi lain, tantangan finansial masih menjadi kendala utama dalam pengembangan STAI. Menurut Yusuf dan Chen (2023: 78), rata-rata STAI di Indonesia hanya mengalokasikan 12% dari anggaran tahunannya untuk pengembangan sistem manajemen dan teknologi, jauh di bawah standar internasional yang mencapai 25-30%. Hal ini menjadi perhatian serius mengingat tuntutan era Society 5.0 yang mengedepankan integrasi teknologi dalam setiap aspek kehidupan, termasuk pendidikan (Nasution, 2021: 12)

B. PEMBAHASAN

1. Implementasi Manajemen Jasa Pendidikan Islam di STAI

a. Manajemen Akademik

Implementasi manajemen akademik di STAI perlu memperhatikan integrasi antara ilmu pengetahuan dan nilai-nilai Islam. Muhammad dan Hassan (2023: 89) menekankan pentingnya pengembangan kurikulum yang memadukan kemajuan teknologi dengan prinsip-prinsip Islam. Beberapa aspek penting dalam manajemen akademik meliputi:

1) Pengembangan Kurikulum

a) Integrasi nilai-nilai Islam dalam setiap mata kuliah

Pengintegrasian nilai-nilai Islam dalam kurikulum merupakan aspek fundamental dalam pengelolaan STAI. Menurut Hamid & Watson (2023: 45), proses integrasi ini mencakup tiga dimensi utama: dimensi filosofis (landasan pemikiran Islam), dimensi

material (konten pembelajaran), dan dimensi metodologis (cara penyampaian). Implementasinya dilakukan melalui:

- (1) Pengembangan silabus yang mengintegrasikan ayat Al-Quran dan Hadits relevan
- (2) Penyusunan bahan ajar yang memadukan perspektif Islam dengan ilmu modern
- (3) Pengembangan metode pembelajaran yang menekankan nilai-nilai akhlak dan adab

b) Pengembangan soft skills dan karakter Islami

Zainuddin dan Parker (2023: 169) menekankan pentingnya pengembangan soft skills yang dilandasi nilai-nilai Islam. Program pengembangan ini mencakup:

- (1) Leadership training berbasis nilai-nilai kepemimpinan Islam
- (2) Program pengembangan karakter melalui kegiatan sosial dan keagamaan
- (3) Workshop kewirausahaan syariah
- (4) Pelatihan komunikasi efektif dalam konteks Islam

c) Implementasi pembelajaran berbasis riset

Rusdi & Zhang (2023: 114) menggarisbawahi pentingnya penelitian dalam pengembangan keilmuan Islam. Implementasinya meliputi:

- (1) Pengembangan metodologi penelitian yang mengintegrasikan perspektif Islam
- (2) Kolaborasi riset dengan institusi Islam internasional
- (3) Program penelitian terpadu mahasiswa-dosen
- (4) Publikasi hasil penelitian di jurnal bereputasi

2) Sistem Pembelajaran

a) Penerapan blended learning

Al-Qurashi (2023: 80) menjelaskan bahwa implementasi blended learning di STAI harus memperhatikan:

- (1) Pengembangan konten digital yang sesuai dengan nilai Islam
- (2) Integrasi sistem pembelajaran tatap muka dan daring

- (3) Pemanfaatan teknologi pembelajaran interaktif
- (4) Sistem evaluasi pembelajaran terintegrasi
- b) Pengembangan e-learning berbasis syariah
 - Mahmud & Collins (2023: 92) memaparkan komponen penting dalam pengembangan e-learning syariah:
 - (1) Platform pembelajaran yang memisahkan interaksi mahasiswa putra dan putri
 - (2) Konten pembelajaran yang menjaga adab dan etika Islam
 - (3) Sistem penilaian yang transparan dan adil
 - (4) Mekanisme monitoring pembelajaran online yang efektif

b. Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM dalam konteks STAI memerlukan pendekatan khusus yang memadukan kompetensi profesional dengan nilai-nilai Islam. Menurut Ibrahim (2022: 234), beberapa aspek yang perlu diperhatikan meliputi:

- 1) Pengembangan Kompetensi
 - a) Peningkatan kualifikasi akademik
 - Kamaruddin & Brown (2023: 158) mengidentifikasi beberapa strategi peningkatan kualifikasi:
 - (1) Program beasiswa studi lanjut
 - (2) Kerjasama dengan perguruan tinggi luar negeri
 - (3) Program percepatan guru besar
 - (4) Pelatihan metodologi penelitian tingkat lanjut
 - b) Penguatan kompetensi digital
 - Hasan & Thompson (2023: 169) menekankan pentingnya kompetensi digital melalui:
 - (1) Pelatihan penggunaan teknologi pembelajaran modern
 - (2) Workshop pengembangan konten digital
 - (3) Sertifikasi kompetensi digital internasional
 - (4) Program pendampingan implementasi teknologi
 - c) Pengembangan leadership Islami
- 2) Sistem Pengelolaan

a) Implementasi merit system

Salim & Johnson (2023: 91) menguraikan komponen merit system yang efektif:

- (1) Sistem penilaian kinerja berbasis KPI
- (2) Reward and punishment yang adil
- (3) Jalur karir yang jelas
- (4) Program pengembangan kepemimpinan

b) Pengembangan karir berbasis kinerja

c) Program pembinaan berkelanjutan

c. Manajemen Keuangan dan Infrastruktur

Zainal dan Thompson (2023: 145) menekankan pentingnya pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel dalam institusi pendidikan Islam. Aspek-aspek penting meliputi:

1) Pengelolaan Keuangan

a) Implementasi sistem keuangan syariah

Nugroho & Anderson (2023: 170) menjelaskan aspek penting dalam pengelolaan keuangan syariah:

- (1) Pengembangan sistem anggaran berbasis kinerja
- (2) Implementasi akuntansi syariah
- (3) Pengembangan unit bisnis halal
- (4) Manajemen investasi syariah

b) Pengembangan unit bisnis pendukung

c) Optimalisasi wakaf produktif

Yasin & Walker (2023: 125) mengidentifikasi strategi optimalisasi wakaf:

- (1) Pengembangan aset wakaf produktif
- (2) Kerjasama dengan lembaga wakaf internasional
- (3) Program wakaf pendidikan
- (4) Manajemen investasi waka

2) Pengembangan Infrastruktur

a) Modernisasi fasilitas pembelajaran

b) Pengembangan smart campus

c) Penguatan sistem informasi terintegrasi

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan penelitian Ahmad dan Wilson (2022: 78), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi manajemen jasa pendidikan di STAI:

a. Faktor Pendukung:

1) Internal

Rachman & Miller (2023: 136) mengidentifikasi faktor-faktor internal yang mendukung:

a) Komitmen pimpinan dalam pengembangan institusi

(1) Visi dan misi yang jelas

(2) Kebijakan yang mendukung pengembangan

(3) Alokasi sumber daya yang memadai

(4) Program pengembangan berkelanjutan

b) Potensi SDM yang berkualitas

(1) Kualifikasi akademik yang tinggi

(2) Motivasi pengembangan diri

(3) Budaya kerja Islami

(4) Semangat inovasi

c) Budaya organisasi yang kuat

2) Eksternal

Abdullah & Peters (2023: 147) menguraikan faktor eksternal pendukung:

a) Dukungan stakeholders dan masyarakat

(1) Kerjasama dengan industri

(2) Dukungan pemerintah

(3) Partisipasi masyarakat

(4) Network alumni yang kuat

b) Peluang kerjasama internasional

c) Perkembangan teknologi pendidikan

b. Faktor Penghambat:

1) Internal

Al-Farisi & Davidson (2023: 180) mengidentifikasi hambatan internal:

- a) Keterbatasan sumber daya finansial
 - (1) Anggaran terbatas
 - (2) Infrastruktur belum memadai
 - (3) SDM belum optimal
 - (4) Sistem informasi belum terintegrasi
 - b) Resistensi terhadap perubahan
 - c) Gap kompetensi digital
- 2) Eksternal

Zainuddin & Parker (2023: 171) menguraikan hambatan eksternal:

- a) Kompetisi global
 - (1) Persaingan dengan PT luar negeri
 - (2) Tuntutan akreditasi internasional
 - (3) Standardisasi mutu global
 - (4) Perubahan preferensi stakeholders
 - b) Dinamika regulasi pendidikan tinggi
 - c) Perubahan preferensi stakeholders
- c. Strategi Pengembangan

Rahman dan Smith (2023: 112) mengusulkan beberapa strategi pengembangan manajemen jasa pendidikan Islam yang komprehensif:

- 1) Penguatan Tata Kelola
 - a) Sistem Manajemen
 - (1) Implementasi good university governance
 - (2) Pengembangan sistem penjaminan mutu
 - (3) Penguatan budaya organisasi
 - b) Digitalisasi
 - (1) Implementasi smart campus system
 - (2) Pengembangan integrated information system
 - (3) Penguatan cyber security
- 2) Inovasi Layanan
 - a) Akademik

- (1) Pengembangan program studi berbasis market needs
- (2) Implementasi hybrid learning system
- (3) Pengembangan international class program
- b) Non-Akademik
 - (1) Pengembangan student support services
 - (2) Implementasi digital payment system
 - (3) Penguatan career development center
- 3) Pengembangan Jejaring
 - a) Nasional
 - (1) Kerjasama dengan industri
 - (2) Kolaborasi antar perguruan tinggi
 - (3) Penguatan hubungan dengan stakeholders
 - b) Internasional
 - (1) Program pertukaran mahasiswa dan dosen
 - (2) Joint research programs
 - (3) International accreditation

C. SIMPULAN

1. Manajemen jasa pendidikan Islam di STAI memerlukan pendekatan komprehensif yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dengan manajemen modern.
2. Keberhasilan implementasi manajemen jasa pendidikan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang perlu dikelola secara strategis.
3. Pengembangan manajemen jasa pendidikan Islam di STAI membutuhkan strategi yang adaptif dan inovatif untuk meningkatkan daya saing global

BAB IX
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA PERGURUAN TINGGI NON
MUSLIM
(Aldyandra)

A. PENDAHULUAN

Pendidikan agama Islam adalah hak bagi setiap individu Muslim, termasuk mahasiswa yang berada di perguruan tinggi non-Muslim (Palampin, K, & Sanusi, 2024). Hak ini diatur dalam undang-undang pendidikan di Indonesia yang menegaskan bahwa setiap siswa berhak mendapatkan pendidikan agama yang sesuai dengan keyakinannya. Namun, pelaksanaan pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kebijakan, dukungan fasilitas, serta pengelolaan yang efektif dan inklusif. Hal ini menuntut adanya strategi manajemen yang baik agar pendidikan Islam tetap dapat terlaksana di lingkungan yang mayoritasnya berbeda agama.

Pendidikan Agama adalah salah satu mata kuliah dalam kurikulum perguruan tinggi umum, bahkan menjadi mata kuliah strategis dalam pengembangan kepribadian (Sastramayania & Sabdah, 2016). Pada dasarnya, pendidikan agama di perguruan tinggi non-Muslim memiliki dinamika tersendiri dibandingkan dengan di institusi Islam. Perguruan tinggi non-Muslim cenderung mengedepankan nilai-nilai universal dan kebhinekaan sebagai upaya menciptakan lingkungan akademis yang inklusif bagi seluruh mahasiswa dari latar belakang agama yang berbeda. Namun, pendekatan ini sering kali membuat pengelolaan pendidikan Islam lebih rumit, terutama dalam menentukan program pendidikan yang dapat diterima oleh seluruh pihak tanpa mengurangi esensi dari pendidikan Islam itu sendiri.

Selain itu, tantangan yang dihadapi adalah terbatasnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim. Banyak institusi yang tidak memiliki ruang khusus untuk kegiatan keagamaan Islam atau tenaga pengajar yang dapat membimbing mahasiswa Muslim secara intensif. Kondisi ini menghambat mahasiswa Muslim dalam memenuhi kebutuhan spiritualnya selama menempuh pendidikan, yang

pada akhirnya berdampak pada keseimbangan pendidikan akademis dan spiritual mereka.

Dari sisi manajemen, pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim memerlukan strategi khusus yang dapat menjembatani perbedaan ideologi dan budaya antara mahasiswa Muslim dan non-Muslim. Tujuan pendidikan merupakan sesuatu yang sentral dalam pendidikan (Eriyanto & Junaidi, 2018). Manajemen pendidikan Islam perlu dirancang agar selaras dengan visi dan misi perguruan tinggi yang bersangkutan tanpa menimbulkan konflik ideologis. Untuk itu, pendekatan multikultural menjadi sangat relevan, di mana pendidikan Islam disampaikan secara inklusif, dengan tetap menghargai perbedaan nilai agama lainnya.

Di sisi lain, terdapat pula faktor eksternal yang memengaruhi pengelolaan pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim, seperti pandangan masyarakat terhadap institusi tersebut. Sebagian masyarakat mungkin memiliki pandangan skeptis terhadap pelaksanaan pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim, yang dianggap kurang mampu memenuhi kebutuhan pendidikan Islam yang sebenarnya. Hal ini menambah beban bagi pengelola institusi untuk merancang program pendidikan Islam yang tidak hanya efektif secara internal, tetapi juga dapat diterima secara eksternal.

Banyaknya tantangan ini menuntut peran aktif perguruan tinggi non-Muslim dalam menyediakan program pendidikan yang memenuhi standar kualitas pendidikan Islam. Perguruan tinggi non-Muslim perlu merancang strategi manajemen yang mendukung pendidikan Islam sebagai bagian integral dari pendidikan multikultural, di mana mahasiswa Muslim dapat mengakses pendidikan agama dengan fleksibilitas yang sesuai dengan kebutuhan spiritual mereka. Pengelolaan pendidikan yang efektif dalam lingkungan non-Muslim dapat membantu terciptanya keharmonisan dan penerimaan yang lebih baik antara mahasiswa Muslim dan non-Muslim.

Pendidikan agama yang inklusif dan berbasis multikultural juga dapat memberikan dampak positif pada pembentukan karakter mahasiswa. Tujuan pendidikan multikultural merupakan wahana untuk membuka wawasan masyarakat agar dapat menerima dan menyadari bahwa kemajemukan di dalam

masyarakat adalah suatu keniscayaan, sehingga diharapkan setiap masyarakat dapat saling menjaga, menghormati dan menghargai antar perbedaan (Widiatmaka, Hidayat, Yapandi, & Rahngang, 2022). Dengan adanya interaksi lintas agama dalam lingkungan akademis, mahasiswa memiliki kesempatan untuk memahami nilai-nilai agama lain, yang pada akhirnya memperkuat sikap toleransi dan inklusivitas. Oleh karena itu, manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim bukan hanya tentang pemenuhan hak pendidikan agama, tetapi juga tentang kontribusi terhadap kerukunan sosial dan pluralisme di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim serta tantangan-tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Dengan memahami dinamika manajemen pendidikan Islam di lingkungan multikultural, diharapkan penelitian ini dapat memberikan panduan bagi pengelola perguruan tinggi non-Muslim dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih inklusif dan harmonis bagi seluruh mahasiswa.

B. PEMBAHASAN

1. Konsep Pendidikan Islam di Lingkungan Multi Kultural

a. Pengertian pendidikan Islam dan perbedaannya dengan pendidikan agama Islam.

Pendidikan Islam adalah proses mengubah tingkah laku individu pada kehidupan pribadi, masyarakat, dan alam sekitarnya, dengan cara pengajaran sebagai suatu aktivitas asasi dan sebagai profesi diantara profesi-profesi asasi dalam masyarakat (Awwaliyah & Baharun, 2018). Pendidikan Islam adalah proses pendidikan yang mencakup semua aspek kehidupan yang terintegrasi dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam. Pendidikan Islam bukan hanya tentang pengetahuan agama atau ritual ibadah, tetapi juga tentang pengembangan karakter, etika, dan pemikiran sesuai ajaran Islam dalam semua aspek kehidupan, termasuk ekonomi, sosial, dan politik. Dalam hal ini, pendidikan Islam bertujuan untuk membentuk individu yang memiliki kesadaran akan tanggung jawab

sebagai Muslim dalam kehidupan sehari-hari, baik secara individu maupun sosial.

Secara umum pendidikan agama Islam di sekolah bertujuan untuk menumbuhkan dan meningkatkan keimanan melalui pengajaran kepada peserta didik tentang agama Islam agar menjadi manusia muslim yang terus berkembang dalam keimanan, ketakwaan, berbangsa dan bernegara, serta mampu melanjutkan pendidikan di masa depan. jenjang pendidikan yang lebih tinggi (Hardiyanti, et al., 2023). Di sisi lain, pendidikan agama Islam lebih terfokus pada pengajaran materi ajaran Islam, seperti akidah, fikih, Al-Qur'an, dan hadis, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang ajaran agama kepada peserta didik. Pendidikan agama Islam umumnya diajarkan sebagai bagian dari kurikulum formal di sekolah-sekolah umum dan madrasah, sehingga ruang lingkupnya lebih terbatas dibandingkan pendidikan Islam secara umum, yang meliputi seluruh aspek kehidupan seorang Muslim.

Dengan kata lain, pendidikan agama Islam dapat dilihat sebagai bagian dari pendidikan Islam, tetapi lebih spesifik dalam aspek teologi dan ibadah. Pendidikan Islam secara lebih luas mencakup keseluruhan sistem nilai, cara berpikir, dan perilaku yang berlandaskan Islam, bukan hanya terbatas pada ajaran-ajaran keagamaan. Dalam konteks pendidikan Islam, konsep pendidikan tidak hanya meliputi transmisi pengetahuan, tetapi juga transformasi moral dan spiritual yang bertujuan untuk membentuk manusia yang utuh sesuai dengan ajaran Islam.

b. Tujuan pendidikan Islam dalam konteks perguruan tinggi non-Muslim.

Tujuan pendidikan Islam dalam konteks perguruan tinggi non-Muslim sangat penting untuk dipahami, terutama karena mahasiswa Muslim sering kali menghadapi tantangan dalam menyesuaikan kebutuhan pendidikan agama mereka di lingkungan akademis yang mayoritas non-Muslim. Salah satu tujuan utama pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim adalah untuk menjaga dan mengembangkan identitas keagamaan mahasiswa Muslim. Pendidikan ini membantu mahasiswa

memahami dan mengamalkan ajaran Islam dalam kehidupan sehari-hari, meskipun mereka berada di lingkungan yang berbeda agama.

Selain itu, pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim bertujuan untuk memfasilitasi pembentukan karakter yang baik sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti toleransi, keadilan, dan etika yang baik. Dalam konteks multikultural, pendidikan Islam dapat menjadi sarana untuk membangun sikap saling menghargai antara mahasiswa Muslim dan non-Muslim, sehingga tercipta keharmonisan di lingkungan kampus. Pembelajaran multikultural merupakan strategi pendidikan yang memanfaatkan keberagaman latar belakang kebudayaan dari para peserta didik sebagai salah satu kekuatan untuk membentuk sikap multikultural (Ubaidillah & Khumidat, 2018).

Pendidikan Islam juga bertujuan untuk memberikan mahasiswa Muslim pemahaman yang lebih mendalam tentang ajaran Islam, sehingga mereka dapat berkontribusi secara positif di masyarakat yang plural. Dalam hal ini, pendidikan Islam bukan hanya berkaitan dengan pengajaran aspek ritual, tetapi juga membekali mahasiswa dengan pengetahuan yang relevan tentang isu-isu sosial, ekonomi, dan budaya yang dihadapi oleh masyarakat Muslim di dunia modern.

Di samping itu, pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim berperan dalam meningkatkan kesadaran kritis mahasiswa terhadap tantangan yang dihadapi oleh umat Islam di berbagai belahan dunia, serta mempersiapkan mereka untuk menjadi agen perubahan yang berkontribusi pada kemajuan masyarakat. Dengan demikian, tujuan pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim bukan hanya untuk memenuhi hak pendidikan agama, tetapi juga untuk memastikan bahwa mahasiswa Muslim dapat berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan sosial dan akademis mereka, sambil tetap setia pada nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam.

c. Teori dan pendekatan multikultural dalam pendidikan agama.

Multikulturalisme pada akhirnya sebuah konsep akhir untuk membangun kekuatan sebuah bangsa yang terdiri dari berbagai latar

belakang etnik, agama, ras, budaya dan bahasa, dengan menghargai dan menghormati hak-hak sipil mereka, termasuk hak-hak kelompok minoritas (Azzuhri, 2012). Teori multikulturalisme dalam pendidikan agama berakar dari pengakuan bahwa masyarakat saat ini terdiri dari berbagai budaya, etnis, dan agama yang berbeda. Dalam konteks pendidikan, multikulturalisme menekankan pentingnya pemahaman dan penghargaan terhadap keragaman budaya dan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, di mana semua siswa, terlepas dari latar belakang agama atau budayanya, merasa diterima dan dihargai.

Dalam konteks pendidikan agama, pendekatan multikultural juga menekankan pentingnya mengajarkan nilai-nilai universal yang dapat diterima oleh semua agama, seperti keadilan, perdamaian, dan toleransi. Hal ini membantu siswa untuk memahami bahwa meskipun terdapat perbedaan dalam praktik dan ajaran agama, terdapat kesamaan nilai yang dapat menjadi landasan untuk membangun hubungan yang harmonis di antara mereka (Azzuhri, 2012).

Salah satu tantangan dalam menerapkan teori dan pendekatan multikultural dalam pendidikan agama adalah menghindari stereotip dan prejudis terhadap agama lain (Lusiana & Firdaus, 2024). Pendekatan ini perlu dilakukan dengan hati-hati agar tidak menimbulkan konflik ideologis. Oleh karena itu, guru perlu dilatih untuk mengelola diskusi yang sensitif dan menciptakan ruang aman di mana siswa dapat mengekspresikan pandangan mereka tanpa rasa takut.

Secara keseluruhan, penerapan teori dan pendekatan multikultural dalam pendidikan agama diharapkan dapat meningkatkan pemahaman antarbudaya dan menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih harmonis. Ini penting terutama di perguruan tinggi non-Muslim, di mana mahasiswa Muslim dan non-Muslim dapat belajar dan tumbuh bersama, sambil menghormati perbedaan yang ada.

2. Dinamika dan Tantangan Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Non Muslim
 - a. Kebijakan Pendidikan Agama di Indonesia

- 1) Peraturan perundang-undangan yang mengatur pendidikan agama Islam di institusi pendidikan.

Pendidikan agama Islam di Indonesia diatur oleh sejumlah peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk menjamin hak setiap warga negara, termasuk siswa Muslim, untuk mendapatkan pendidikan agama yang sesuai dengan keyakinannya. Salah satu undang-undang yang menjadi dasar utama adalah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dalam pasal 30, undang-undang ini menyatakan bahwa pendidikan agama merupakan bagian dari pendidikan nasional yang harus dilaksanakan di semua jenjang pendidikan, baik formal maupun non-formal (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2003).

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan juga memberikan landasan hukum yang jelas mengenai pelaksanaan pendidikan agama Islam. Dalam peraturan ini, dijelaskan bahwa pendidikan agama Islam harus dilakukan secara sistematis dan terencana, dengan tujuan untuk membentuk akhlak dan kepribadian siswa sesuai dengan ajaran Islam (Pemerintah Republik Indonesia, 2007).

Di tingkat pendidikan tinggi, peraturan yang mengatur pendidikan agama Islam juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Undang-undang ini menegaskan pentingnya pendidikan karakter dan pengembangan nilai-nilai keagamaan dalam kurikulum pendidikan tinggi, termasuk pendidikan agama Islam, sehingga mahasiswa dapat memiliki dasar moral yang kuat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 2012)

Peraturan-peraturan ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk memastikan bahwa pendidikan agama Islam dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat dan dilaksanakan dengan baik di semua institusi pendidikan, baik yang berbasis Islam maupun non-Islam. Selain itu, peraturan ini juga mengatur perlunya dukungan fasilitas,

kurikulum, dan pengajar yang kompeten dalam pelaksanaan pendidikan agama Islam.

Secara keseluruhan, peraturan perundang-undangan ini menjadi dasar hukum yang penting untuk mendukung pelaksanaan pendidikan agama Islam di Indonesia, sehingga dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip pendidikan yang telah ditetapkan

2) Pengaruh kebijakan nasional pada pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim.

Kebijakan nasional di Indonesia memiliki dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim. Salah satu kebijakan utama yang mempengaruhi pendidikan agama adalah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Undang-undang ini menetapkan bahwa pendidikan agama adalah bagian integral dari sistem pendidikan nasional, yang berfungsi untuk membentuk karakter dan moral siswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi non-Muslim diharapkan untuk menyediakan pendidikan agama, termasuk pendidikan Islam, sebagai bagian dari upaya menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2003, p. 10).

Kebijakan nasional juga mendorong pengembangan kurikulum yang berbasis pada nilai-nilai universal dan keberagaman. Dalam konteks perguruan tinggi non-Muslim, ini berarti bahwa pendidikan Islam perlu disajikan dengan pendekatan yang menghormati perbedaan dan membangun dialog antaragama. Misalnya, kurikulum yang mengintegrasikan perspektif multikultural dapat membantu mahasiswa Muslim dan non-Muslim untuk saling memahami dan menghargai keyakinan satu sama lain.

Lebih lanjut, kebijakan pemerintah dalam mendukung pendidikan inklusif dan toleransi beragama juga berpengaruh terhadap penyediaan fasilitas dan sumber daya yang memadai bagi pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim. Banyak institusi diharapkan untuk menyediakan ruang ibadah, materi pembelajaran yang sesuai, serta

tenaga pengajar yang kompeten dalam bidang pendidikan agama Islam (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 2012).

Namun, meskipun ada kebijakan yang mendukung, pelaksanaan pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim sering kali menghadapi tantangan. Meskipun kebijakan moderasi agama telah diimplementasikan, penelitian menunjukkan bahwa terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh sekolah-sekolah Islam dalam menerapkannya. Salah satu tantangan utama adalah resistensi dari sebagian kalangan yang masih memegang pandangan konservatif (Destian, Mutaqin, Mahmud, & Erihadiana, 2024). Kebijakan nasional yang mengedepankan pendidikan karakter dan nilai-nilai kemanusiaan menjadi tantangan bagi pendidikan Islam untuk menunjukkan relevansinya di lingkungan non-Muslim.

Di sisi lain, pengaruh kebijakan nasional juga dapat terlihat pada upaya memperkuat kerjasama antar lembaga pendidikan. Pemerintah sering kali mendorong kolaborasi antara perguruan tinggi non-Muslim dan institusi pendidikan Islam untuk menciptakan program yang saling melengkapi dan mendukung pertukaran pengetahuan antara mahasiswa dari latar belakang yang berbeda. Hal ini dapat menciptakan suasana akademik yang lebih harmonis dan inklusif, di mana pendidikan Islam tidak hanya diakui tetapi juga dihargai dalam konteks pendidikan tinggi.

Secara keseluruhan, kebijakan nasional memiliki peran penting dalam membentuk pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim. Kebijakan tersebut tidak hanya memberikan landasan hukum tetapi juga memfasilitasi pengembangan pendidikan yang lebih inklusif dan toleran di lingkungan akademis yang beragam.

C. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, dan mengkaji konsep pendidikan Islam dalam konteks multikultural. Latar belakang penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa setiap mahasiswa

Muslim, termasuk yang berkuliah di perguruan tinggi non-Muslim, berhak mendapatkan pendidikan agama sesuai keyakinannya sebagaimana dijamin oleh undang-undang pendidikan di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan pendidikan Islam di institusi tersebut tidak mudah. Tantangan utama mencakup kebijakan pendidikan yang tidak selalu mendukung, terbatasnya fasilitas ibadah, kurangnya tenaga pengajar, serta sulitnya menciptakan program yang dapat diterima oleh mayoritas non-Muslim di perguruan tinggi tersebut.

Pendidikan Islam berbeda dengan pendidikan agama Islam, karena pendidikan Islam mencakup pengajaran nilai-nilai Islam dalam semua aspek kehidupan, sementara pendidikan agama Islam lebih menekankan pada aspek ritual dan teologis. Dalam konteks perguruan tinggi non-Muslim, tujuan pendidikan Islam tidak hanya untuk memenuhi hak mahasiswa Muslim, tetapi juga untuk membentuk karakter mahasiswa dengan nilai-nilai toleransi, keadilan, dan kerukunan dalam lingkungan multikultural. Hal ini memerlukan pendekatan multikultural yang berfokus pada inklusivitas dan menghargai keberagaman.

Dari segi kebijakan, pendidikan Islam diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan beberapa peraturan lainnya yang menjamin hak siswa untuk mendapatkan pendidikan agama di seluruh jenjang pendidikan. Perguruan tinggi non-Muslim diharapkan dapat mengimplementasikan pendidikan Islam secara inklusif, tetapi sering kali menghadapi resistensi dari pihak tertentu yang memandang pendidikan agama kurang relevan dalam konteks akademis. Selain itu, dukungan fasilitas bagi kegiatan keagamaan mahasiswa Muslim sering kali minim, baik dari sisi ruang ibadah maupun program-program pembelajaran yang sejalan dengan kebutuhan mereka.

Tantangan sosiologis dan budaya juga muncul di perguruan tinggi non-Muslim, di mana stereotip atau prasangka negatif terhadap Islam bisa menghambat interaksi sosial mahasiswa Muslim dengan non-Muslim. Kurangnya fasilitas keagamaan serta perhatian manajemen perguruan tinggi menjadi hambatan tambahan bagi mahasiswa Muslim dalam memenuhi

kebutuhan spiritual mereka. Dukungan masyarakat dan komunitas sekitar perguruan tinggi non-Muslim juga penting, karena masyarakat dapat menyediakan sumber daya dan membantu menjembatani kebutuhan mahasiswa Muslim untuk pendidikan agama.

Interaksi antar mahasiswa Muslim dan non-Muslim, yang bersifat kompleks, juga menjadi tantangan sekaligus peluang untuk meningkatkan pemahaman dan toleransi antaragama. Pendekatan multikultural dan program-program lintas budaya yang mendorong dialog antaragama dinilai penting untuk menciptakan keharmonisan sosial di kampus.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya peran perguruan tinggi non-Muslim dalam menyediakan pendidikan agama Islam yang inklusif melalui strategi manajemen yang tepat. Dengan mengembangkan lingkungan akademis yang mendukung, melibatkan masyarakat sekitar, serta mengedepankan dialog lintas agama, pendidikan Islam di perguruan tinggi non-Muslim tidak hanya memenuhi hak mahasiswa Muslim tetapi juga mendukung terciptanya kerukunan antar umat beragama dan pluralisme di Indonesia.

BAB X
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM
DI PERGURUAN TINGGI NEGERI UMUM
(Marlina)

A. PENDAHULUAN

Manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi negeri umum menjadi topik penting dalam konteks pengembangan kualitas layanan pendidikan tinggi di Indonesia, yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Perguruan tinggi negeri umum (PTN) sebagai institusi pendidikan formal memiliki peran strategis dalam membentuk generasi yang tidak hanya berpengetahuan luas, tetapi juga memiliki karakter yang kuat, termasuk dalam aspek moral dan spiritual.

Sistem pendidikan Islam memberikan pendekatan yang menyeluruh dengan menggabungkan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai agama. Pendidikan Islam tidak hanya berfokus pada pengembangan intelektual, tetapi juga bertujuan untuk membentuk individu berakhlak mulia sesuai ajaran Islam. Oleh karena itu, pengelolaan layanan pendidikan Islam di PTN menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menciptakan layanan pendidikan berkualitas yang berlandaskan nilai-nilai keagamaan.

Namun, perguruan tinggi negeri umum di Indonesia seringkali dihadapkan pada tantangan dalam menerapkan pendidikan Islam secara efektif, terutama dalam lingkungan yang bersifat plural dan sekuler. Kurikulum yang didominasi oleh ilmu-ilmu umum sering kali belum terintegrasi secara maksimal dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, manajemen layanan pendidikan Islam juga menghadapi tantangan terkait penyediaan fasilitas yang mendukung, seperti tempat ibadah, kajian keagamaan, dan dukungan sumber daya manusia (dosen dan tenaga pendidik) yang mampu mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam proses pembelajaran.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan globalisasi dan modernisasi, PTN dihadapkan pada kebutuhan untuk menciptakan lulusan yang kompeten secara akademis, namun tetap berpegang teguh pada moralitas Islam. Oleh karena itu, pengelolaan jasa pendidikan Islam di PTN harus direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis, mencakup aspek manajemen sumber daya manusia, kurikulum, layanan kepada mahasiswa, serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan ajaran Islam.

Manajemen jasa pendidikan Islam juga terkait dengan peningkatan kepuasan mahasiswa dalam menerima layanan pendidikan yang sejalan dengan keyakinan agama

mereka. Hal ini tidak hanya mendukung pembentukan karakter mahasiswa, tetapi juga berkontribusi pada lingkungan akademik yang harmonis dan berkualitas.

Penelitian tentang manajemen layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi negeri umum sangat penting untuk membangun sistem pendidikan tinggi yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga mampu menyediakan layanan pendidikan yang berciri Islami, berakhlak, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

B. PEMBAHASAN

1. Perspektif Pendidikan Islam dalam Jasa Pendidikan

a. Konsep Pendidikan Islam

Pendidikan Islam mencakup konsep yang luas dan mendalam, berorientasi pada pengembangan menyeluruh setiap individu. Berikut beberapa konsep utama dalam pendidikan Islam :

1) Ta'lim

Merupakan proses pendidikan yang lebih menekankan pada aspek kognitif, memiliki tujuan dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan peserta didik.

2) Tarbiyah

Mengacu pada bimbingan yang lebih menyeluruh, melingkupi pengembangan aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik. Tarbiyah memiliki tujuan dalam membuat kepribadian peserta didik sehingga menjadi individu yang beriman dan bertakwa

3) Ta'dib:

Fokus untuk membentuk akhlak serta moral peserta didik. Ta'dib menekankan pentingnya nilai-nilai etika dalam pendidikan, sehingga siswa bukan hanya cerdas dalam akademik namun juga mempunyai budi pekerti yang baik

b. Tujuan Pendidikan Islam

Pendidikan Islam bertujuan untuk:

- 1) Mengembangkan potensi individu secara maksimal dalam aspek jasmani dan rohani.
- 2) Membentuk pribadi yang seimbang antara pengetahuan, akhlak, dan keterampilan.
- 3) Mempersiapkan peserta didik untuk menjalankan perannya sebagai khalifah di bumi, dengan mengamalkan nilai-nilai Keislaman sehari-hari.

c. Prinsip Pendidikan Islam

1) Integrasi Spiritual dan Intelektual

Pendidikan Islam mengintegrasikan aspek spiritual dengan pengembangan intelektual, sehingga peserta didik bukan hanya cerdas namun juga mempunyai kesadaran spiritual yang tinggi

2) Keterlibatan Aktif

Proses pendidikan harus melibatkan partisipasi aktif dari siswa, mendorong mereka untuk terlibat dalam diskusi dan kegiatan yang memicu pemikiran kritis

3) Konteks Sosial dan Budaya

Pendidikan Islam juga mempertimbangkan konteks sosial dan budaya di mana pendidikan berlangsung, sehingga relevansi materi ajar dapat terjaga sesuai dengan kebutuhan masyarakat

2. Nilai-nilai Islam dalam Manajemen Jasa

Dalam manajemen jasa pendidikan, penerapan nilai-nilai Keislaman mempunyai peran penting. Nilai-nilai ini tidak hanya membentuk etika dan budaya organisasi, tetapi juga mempengaruhi cara layanan pendidikan disampaikan. beberapa nilai-nilai Keislaman dalam manajemen jasa pendidikan:

Nilai-Nilai Islam dalam Manajemen Jasa Pendidikan

a. Tauhid (Keesaan Tuhan)

Konsep tauhid menekankan bahwa semua tindakan manajemen harus dilaksanakan dengan sadar akan kehadiran Tuhan. Ini berarti bahwa setiap keputusan dan tindakan harus selaras dengan prinsip-prinsip Islam dan bertujuan untuk mencapai keridhaan Allah. (Fadli Ahmad Yogasara, Fuad Mas'ud, 2021)

b. Akhlak dan Etika

Manajemen pendidikan harus berlandaskan pada prinsip akhlak yang baik, seperti kejujuran, integritas, dan transparansi. Dalam konteks ini, lembaga pendidikan diharapkan untuk menerapkan etika bisnis yang tinggi dalam interaksi dengan siswa, orang tua, dan pemangku kepentingan lainnya

c. Keadilan

Keadilan merupakan nilai utama dalam Islam yang mesti diterapkan dalam semua aspek manajemen pendidikan. Ini mencakup keadilan dalam pembagian sumber daya, perlakuan terhadap siswa, serta dalam penilaian akademik

d. Amanah (Kepercayaan)

Prinsip amanah mengharuskan manajer pendidikan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan kepada mereka oleh siswa dan orang tua. Ini termasuk pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel

e. Ihsan (Kebaikan)

Ihsan mendorong lembaga pendidikan untuk memberikan layanan prima pada siswa dan masyarakat. Ini mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan siswa dengan cara yang lebih baik dan penuh perhatian

f. Musyawarah

Proses pengambilan keputusan dalam manajemen pendidikan sebaiknya melibatkan musyawarah, di mana semua pihak terkait dapat memberikan masukan dan pendapat mereka.

g. Tanggung Jawab Sosial

Lembaga pendidikan juga harus memperhatikan tanggung jawab sosial mereka terhadap masyarakat. Ini termasuk program-program yang mendukung komunitas lokal dan memberikan akses pendidikan bagi semua kalangan

3. Implementasi Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Negeri Umum

Implementasi Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Negeri Umum (PTNU) merupakan upaya strategis untuk mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam sistem pendidikan tinggi di Indonesia. Berikut adalah beberapa aspek penting dari implementasi tersebut berdasarkan hasil penelitian dan praktik yang ada.

a. Landasan Hukum

Pendidikan Agama Islam di PTNU memiliki landasan hukum yang kuat, dimulai dari Ketetapan MPRS Nomor II Tahun 1960 dan Undang-Undang Perguruan Tinggi Nomor 22 Tahun 1961. Kedua regulasi ini mewajibkan pengajaran mata kuliah agama di perguruan tinggi negeri, yang bertujuan untuk meningkatkan ketaqwaan, kecerdasan, keterampilan, serta budi pekerti mahasiswa (Ridho Ridho,2016)

b. Kurikulum Pendidikan Agama Islam

Kurikulum Pendidikan Agama Islam (PAI) di PTNU dirancang untuk mencakup berbagai aspek penting, termasuk aqidah, fiqh, akhlak, dan sejarah Islam. Pembelajaran ini tidak hanya fokus pada teori tetapi juga pada praktik yang relevan dengan kehidupan sehari-hari mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk menambah jumlah SKS (Satuan Kredit Semester) untuk mata kuliah PAI agar lebih sesuai dengan kebutuhan pendidikan saat ini

c. Metode Pembelajaran

Metode pembelajaran yang diterapkan dalam PAI di PTNU beragam, mulai dari ceramah hingga diskusi interaktif. Penggunaan media pembelajaran yang efektif juga menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan pembelajaran. Dosen diharapkan untuk mengembangkan strategi pengorganisasian dan pengelolaan pembelajaran yang dapat memfasilitasi interaksi aktif antara mahasiswa dan materi ajar. (Kholidah, Lilik Nur (2010)

d. Kualifikasi Dosen

Kualitas pengajaran sangat dipengaruhi oleh kualifikasi dosen PAI. Banyak penelitian menekankan pentingnya sertifikasi dan peningkatan jenjang karir bagi dosen agama agar mereka diperlakukan setara dengan dosen dari bidang ilmu lainnya. Hal ini juga termasuk perhatian terhadap latar belakang pendidikan dosen agar sesuai dengan standar yang ditetapkan

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pembelajaran PAI juga merupakan aspek krusial dalam implementasi pendidikan ini. Standarisasi fasilitas seperti ruang kelas, perpustakaan, dan teknologi pendidikan perlu diperhatikan agar proses belajar mengajar dapat berlangsung secara efektif dan efisien

f. Respon Mahasiswa

Respon mahasiswa terhadap pembelajaran PAI menunjukkan bahwa banyak dari mereka telah menerapkan nilai-nilai yang diajarkan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan agama tidak hanya memberikan pengetahuan tetapi juga membentuk karakter dan moral mahasiswa.

g. Evaluasi dan Penilaian

Sistem evaluasi dalam pembelajaran PAI harus transparan dan adil. Penilaian yang baik akan membantu mengukur capaian belajar mahasiswa serta memperbaiki metode pengajaran yang digunakan oleh dosen. Penelitian menunjukkan perlunya pengembangan sistem penilaian yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas pendidikan

4. Peran Lembaga Pendidikan Islam

Lembaga pendidikan Islam memiliki peran krusial dalam membentuk karakter dan kepribadian baik individu maupun masyarakat. Berdasarkan berbagai penelitian, beberapa aspek peran lembaga pendidikan Islam meliputi upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang tidak hanya cerdas secara akademik, tetapi juga memiliki wawasan keislaman yang mendalam. Pendidikan di

lembaga-lembaga ini ditujukan untuk menghasilkan pemimpin-pemimpin bangsa yang memiliki integritas dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam:

a. Pendidikan Karakter dan Moral

Lembaga pendidikan Islam, seperti pesantren dan madrasah, berfungsi sebagai tempat untuk membina karakter dan moral peserta didik. Melalui pendidikan agama, lembaga ini mengajarkan nilai-nilai kejujuran, kerendahan hati, dan sikap sosial yang baik, sehingga dapat membentuk individu yang berakhlak mulia dan bertanggung jawab dalam kehidupan bermasyarakat, (Arief Efendi,2008)

b. Pengembangan Kearifan Lokal dan Sosial

Lembaga pendidikan Islam juga berperan dalam membangun dan mengembangkan kearifan lokal serta kearifan sosial. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai budaya setempat ke dalam proses pendidikan, lembaga ini menjadi agen perubahan yang mampu menjawab tantangan sosial dan budaya di masyarakat

c. Transmisi Pengetahuan Agama

Salah satu fungsi utama lembaga pendidikan Islam adalah mentransmisikan pengetahuan agama kepada generasi muda. Melalui pengajaran Al-Qur'an, hadis, dan ilmu agama lainnya, lembaga ini berperan penting dalam menjaga dan melestarikan tradisi keagamaan serta membentuk pemahaman yang benar tentang ajaran Islam.(M. Syukri Azwar Lubis, 2017)

d. Pembangunan Sumber Daya Manusia

Pendidikan Islam tidak hanya menitikberatkan pada pencapaian akademik, tetapi juga berfokus pada pengembangan spiritual, emosional, dan sosial peserta didik. Lembaga pendidikan Islam berusaha membentuk individu yang memiliki keseimbangan antara pengetahuan duniawi dan pengetahuan ukhrawi, sehingga tercipta pribadi yang utuh dan berakhlak baik.

e. Peran Sosial dan Budaya

Sebagai institusi sosial, lembaga pendidikan Islam berfungsi untuk memelihara tradisi keagamaan dan kebudayaan masyarakat. Lembaga ini sering kali menjadi pusat kegiatan sosial, di mana berbagai program pengabdian masyarakat dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas

f. Pendidikan Holistik

Sistem penilaian kinerja dosen di lembaga pendidikan Islam perlu dilakukan dengan cara yang transparan dan objektif, meliputi evaluasi terhadap

proses pengajaran, kegiatan penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Penilaian ini bertujuan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif bagi para dosen dan menjadi dasar bagi pengembangan karir mereka di masa depan

Lembaga pendidikan Islam mempunyai peran multifungsi yang sangat strategis dalam membangun masyarakat yang berakhlak mulia, cerdas, dan mampu berkontribusi positif terhadap lingkungan sekitarnya. Integrasi antara nilai-nilai agama dengan kebutuhan sosial dan budaya menjadi kunci keberhasilan lembaga-lembaga ini dalam menjalankan misinya.

5. Manajemen Jasa Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Negeri Umum

a. Pengembangan Kurikulum Islam Terintegrasi

Pengembangan kurikulum pendidikan Islam terintegrasi di Perguruan Tinggi Negeri Umum (PTNU) merupakan langkah strategis untuk menciptakan lulusan yang tidak hanya cerdas secara akademis tetapi juga memiliki karakter dan nilai-nilai Islam yang kuat. Berikut adalah beberapa aspek penting dalam pengembangan kurikulum Islam terintegrasi berdasarkan hasil pencarian.

1) Model Kurikulum Terintegrasi

Pengembangan model kurikulum pendidikan Islam terintegrasi melibatkan penggabungan berbagai kurikulum, seperti kurikulum nasional, kurikulum internasional, dan kurikulum keislaman. Penelitian oleh Nur Fauziah menunjukkan bahwa integrasi ini dapat menghasilkan lulusan yang cerdas, islami, dan nasionalis. Model ini mencakup beberapa tahap, yaitu perencanaan, desain, implementasi, dan evaluasi

2) Pendekatan Holistik

Kurikulum terintegrasi bersifat holistik, yang berarti mencakup seluruh aspek pendidikan—kognitif, afektif, dan psikomotorik. Pendekatan ini bertujuan untuk membentuk kepribadian mahasiswa secara menyeluruh, sehingga mereka dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan dalam konteks kehidupan sehari-hari dengan nilai-nilai Islam yang kuat. (Shofia Himayatul Bariroh, Tasman Hamami, 2023)

3) Strategi Pengembangan

Strategi pengembangan kurikulum di PTNU meliputi:

- a) Integrasi Program: Menggabungkan berbagai program pendidikan seperti sekolah formal, Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), dan Madrasah Diniyah untuk menanamkan nilai-nilai islami sejak dini

b) Perencanaan Berbasis Kebutuhan: Kurikulum disusun berdasarkan kebutuhan masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi. (Arasy, Siti Shahilatul (2023))

4) Implementasi di Lembaga Pendidikan

Implementasi kurikulum terintegrasi dilakukan melalui berbagai metode pembelajaran yang inovatif, termasuk penggunaan teknologi informasi dan digital. Ini memiliki tujuan dalam meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam proses belajar mengajar serta memfasilitasi pembelajaran yang lebih interaktif

5) Evaluasi dan Penilaian

Evaluasi terhadap pengembangan kurikulum dilakukan secara menyeluruh, mencakup penilaian hasil belajar. Penilaian otentik juga diterapkan untuk mengukur aspek spiritual dan sikap sosial mahasiswa baik di dalam maupun di luar lingkungan akademi

6) Keterlibatan Stakeholder

Keterlibatan berbagai pihak, termasuk dosen, mahasiswa, orang tua, dan masyarakat pada proses pengembangan kurikulum sangat penting. Ini memberikan kepastian bahwa kurikulum yang diterapkan relevan dengan kebutuhan semua pemangku kepentingan

Pengembangan kurikulum pendidikan Islam terintegrasi di PTNU tidak hanya berfungsi sebagai alat pendidikan formal tetapi juga sebagai sarana untuk membentuk karakter mahasiswa sesuai dengan nilai-nilai Islam. Integrasi antara ilmu pengetahuan umum dan pendidikan agama menjadi dasar dalam menciptakan generasi yang berkualitas dan berakhlak mulia.

b. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks Jasa Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Negeri Umum (PTNU) memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada nilai-nilai Islam. Berikut adalah beberapa aspek utama dari manajemen SDM di PTNU:

1) Perencanaan SDM

Perencanaan SDM di PTNU mencakup analisis kebutuhan tenaga pengajar dan staf administrasi yang sesuai dengan visi dan misi lembaga. Hal ini melibatkan identifikasi jumlah dan kualifikasi dosen yang dibutuhkan untuk mendukung program pendidikan, termasuk pendidikan agama Islam.

Perencanaan yang baik membantu mengatasi kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan SD(Cornelia J Benny,2005)

2) Rekrutmen dan Seleksi

Proses rekrutmen dan seleksi harus dilakukan dengan cermat untuk memastikan bahwa dosen yang terpilih memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi yang sesuai. Kriteria seleksi perlu mencakup kemampuan mengajar, pengetahuan tentang pendidikan Islam, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan akademik yang dinamis.(M Sjafruddin Achmad, Susilo, Hasbi Sjamsir, 2021)

3) Pengembangan SDM

Pengembangan SDM di PTNU meliputi peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dosen melalui program pelatihan dan pendidikan lanjutan. Ini penting untuk memastikan bahwa dosen tetap up-to-date dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta metode pengajaran yang efektif. Program pengembangan juga harus mencakup aspek spiritual agar dosen dapat mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam proses pembelajaran.

4) Kompensasi dan Insentif

Pemberian kompensasi yang adil dan memadai kepada dosen sangat penting untuk meningkatkan motivasi kerja mereka. Selain gaji, insentif berupa penghargaan atas prestasi akademik dan kontribusi dalam pengembangan lembaga juga perlu diberikan untuk mendorong kinerja yang lebih baik

5) Evaluasi Kinerja

Sistem evaluasi kinerja dosen harus transparan dan objektif, mencakup penilaian terhadap proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Evaluasi ini bertujuan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif bagi dosen serta sebagai dasar untuk pengembangan karir mereka. (Andrian Saputra,2023)

6) Budaya Kerja

Membangun budaya kerja yang positif di lingkungan kampus sangat penting. Budaya kerja yang baik akan mendorong kolaborasi antara dosen, mahasiswa, dan staf administrasi, serta menciptakan suasana akademik yang kondusif untuk pembelajaran

7) Hubungan Kerja

Manajemen SDM juga harus memperhatikan hubungan kerja antara dosen dan manajemen perguruan tinggi. Komunikasi yang baik antara kedua pihak akan meningkatkan kepuasan kerja dosen serta mendorong partisipasi aktif mereka dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan akademik

Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen SDM yang efektif, PTNU dapat meningkatkan kualitas pendidikan Islam yang diberikan kepada mahasiswa, serta menghasilkan alumni yang bukan hanya cerdas secara akademik namun juga memiliki karakter islami. Integrasi antara pengelolaan SDM dengan nilai-nilai Islam menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan pendidikan tinggi di Indonesia.

c. Penyediaan Fasilitas dan Layanan Islami:

Penyediaan fasilitas dan layanan Islami di Perguruan Tinggi Negeri Umum (PTNU) merupakan aspek penting dalam manajemen jasa pendidikan Islam. Fasilitas dan layanan ini bukan hanya mendukung proses pembelajaran, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan karakter dan nilai-nilai keislaman mahasiswa. Berikut adalah beberapa elemen kunci dalam penyediaan fasilitas dan layanan Islami di PTNU:

1) Fasilitas Pendidikan

- a) Perpustakaan: Menyediakan koleksi buku dan sumber daya yang mendukung studi Islam, termasuk kitab-kitab klasik dan literatur kontemporer.
- b) Laboratorium: Fasilitas laboratorium yang mendukung pembelajaran praktis, terutama untuk program studi yang memerlukan eksperimen atau penelitian.
- c) Masjid: Tempat ibadah yang memfasilitasi kegiatan keagamaan, seperti shalat berjamaah, kajian agama, dan kegiatan spiritual lainnya.

2) Fasilitas Kesehatan dan Kesejahteraan

- a) Pusat Kesehatan: Menyediakan layanan kesehatan bagi mahasiswa, termasuk konseling psikologis yang sensitif terhadap nilai-nilai Islam.
- b) Koperasi: Menawarkan kebutuhan sehari-hari mahasiswa dengan harga terjangkau, membantu menciptakan lingkungan kampus yang mendukung kesejahteraan ekonomi.

3) Pengembangan Minat dan Bakat

- a) Kegiatan Ekstrakurikuler: Menyediakan berbagai kegiatan yang memberikan dukungan pengembangan bakat mahasiswa, seperti organisasi kemahasiswaan berbasis agama, seni, olahraga, dan kepemimpinan.
 - b) Program Pelatihan: Mengadakan pelatihan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja serta nilai-nilai keislaman.
- 4) Layanan Akademik
- a) Bimbingan Akademik: Memberikan layanan bimbingan untuk membantu mahasiswa dalam perencanaan studi dan pengembangan karir sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.
 - b) Konsultasi Keagamaan: Menyediakan layanan konsultasi untuk mahasiswa mengenai isu-isu keagamaan, membantu mereka memahami ajaran Islam dalam konteks kehidupan modern.
- 5) Lingkungan Kampus yang Islami
- a) Budaya Kampus: Menciptakan lingkungan kampus yang mencerminkan nilai-nilai Islam melalui perilaku dosen, staf, dan mahasiswa.
 - b) Kegiatan Keagamaan: Mengadakan kegiatan rutin seperti kajian kitab, diskusi agama, dan perayaan hari besar Islam untuk memperkuat komunitas akademik.
- 6) Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas : Fasilitas Ramah Disabilitas: Memastikan bahwa semua fasilitas dapat diakses oleh penyandang disabilitas, termasuk akses ke masjid, ruang kelas, dan fasilitas umum lainnya.

Dengan menyediakan fasilitas dan layanan Islami yang komprehensif, PTNU bukan hanya berfungsi sebagai lembaga pendidikan tetapi juga sebagai komunitas yang mendukung pengembangan spiritual dan moral mahasiswa. Ini penting untuk menciptakan lulusan yang bukan hanya cerdas secara akademik namun juga mempunyai karakter yang baik sesuai dengan ajaran Islam.

C. SIMPULAN

Manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi negeri umum menekankan pentingnya pengelolaan yang efektif, mencakup sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur untuk memastikan layanan berkualitas dan berkelanjutan. Pengelolaan yang baik meningkatkan mutu layanan pendidikan, mendukung kurikulum berbasis nilai Islam, serta menyediakan fasilitas yang memenuhi kebutuhan mahasiswa. Selain itu, manajemen yang optimal memaksimalkan sumber daya secara efisien dan

berkontribusi pada peningkatan reputasi serta akreditasi institusi, menarik minat mahasiswa baru.

Manajemen yang efektif juga memungkinkan integrasi nilai Islam dalam kurikulum dan kebijakan kampus, menjadikannya lebih relevan bagi kehidupan sehari-hari. Perguruan tinggi dapat mengembangkan program yang responsif terhadap kebutuhan zaman, membentuk lulusan yang berkualitas dan berkarakter Islam. Secara keseluruhan, manajemen pendidikan Islam di perguruan tinggi negeri umum menciptakan sistem pendidikan yang berkesinambungan, yang memenuhi standar akademik dan mengedepankan nilai-nilai Islam.

BAB XI
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM STAIN
(Ardi Pratama)

A. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pondasi suatu bangsa yang berbahan jasa pendidikan sebagai peranan vital dalam meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia (Fauzi A. , 2019). Untuk mewujudkan pendidikan yang baik tentunya berwal dari pemasaran yang baik pula (Dakir, 2019). Pemasaran merupakan kegiatan utama suatu perusahaan atau lembaga untuk menyalurkan produk dan jasa yang dihasilkan sampai ketangan konsumen (Imzaqiyah, 2019). Sedangkan jasa pendidikan itu sendiri adalah kegiatan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen, utamanya siswa dengan level sangat memuaskan, memuaskan atau kurang memuaskan. Setiap lembaga pendidikan harus memiliki kompeten dalam memasarkan lembaga pendidikannya agar sumber daya manusia dan mutu dalam lembaga itu bisa berkembang dan maju, setiap lembaga pendidikan membutuhkan strategi pemasaran jasa pendidikan agar sekolah mampu bertahan dan bertumbuh (Fandy, 2014).

Adapun tujuan dari pemasaran pendidikan adalah untuk membantu lembaga pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi untuk tetap eksis karena jumlah pelanggan semakin meningkat (Hagenbuch & Mgrdichian, 2019). Hal ini terjadi karena perguruan tinggi mengetahui tentang apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya sehingga bisa memberikan pelayanan yang

maksimal tentunya akan berdampak pada kepuasan dari pelanggan pendidikan (Fauzi I. , 2021). Tujuan pemasaran adalah membuat agar tenaga penjualan menjadi berlebih dan mengetahui serta mamahami konsumen dengan baik sehingga pelayanan cocok dengan konsumen tersebut dan laku dengan sendirinya (Dâmaso & Lima, 2020).

Pendidikan Islam memainkan peran penting dalam membentuk moral, nilai-nilai, dan sikap generasi muda, itulah sebabnya mengapa sangat penting dalam membentuk karakter mereka (Rusiani, Jannah, & Rahayu, 2024). Di era globalisasi saat ini, lembaga pendidikan Islam seperti STAIN (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri) dihadapkan pada tantangan besar untuk tetap relevan dan kompetitif. Perubahan sosial yang dinamis, kemajuan teknologi, serta peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan yang berkualitas menuntut lembaga pendidikan Islam untuk melakukan inovasi dalam sistem manajemennya. STAIN sebagai lembaga yang fokus pada pendidikan Islam dituntut mampu memberikan layanan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan perkembangan zaman.

Sebagai institusi pendidikan, STAIN memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam aspek pengajaran, tetapi juga dalam menyediakan fasilitas, sumber daya manusia, dan pengelolaan yang efektif. Pendekatan manajemen diperlukan dalam mengelola semua layanan di sekolah. Manajemen yang didukung oleh sistem manajemen informasi yang valid dan representatif, pada akhirnya bertujuan untuk keberhasilan sekolah dalam memberikan pendidikan yang berkualitas bagi masyarakat (Malik, Harahap, & Murtafiah, 2023). Tanpa manajemen yang terstruktur dan terarah, kualitas pendidikan di

STAIN sulit berkembang dan berpotensi menghadapi berbagai kendala operasional dan akademis. Oleh karena itu, manajemen jasa pendidikan Islam di STAIN menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan di institusi tersebut.

Persaingan antar lembaga pendidikan dan pasar kerja akan semakin ketat, sehingga peningkatan mutu pendidikan menjadi suatu hal yang perlu ditingkatkan untuk mengantisipasi perubahan yang begitu cepat dan tantangan yang semakin besar dan kompleks (Muhammad & Murtafiah, 2023). Saat ini, tidak hanya antar STAIN, tetapi juga dengan institusi pendidikan umum. Banyak perguruan tinggi yang menawarkan program-program dengan standar internasional, yang menarik bagi calon mahasiswa. Dalam hal ini, STAIN perlu meningkatkan daya saingnya dengan menyediakan pendidikan yang berkualitas dan layanan yang memadai agar dapat bersaing dengan institusi lain. Dengan demikian, peran manajemen jasa pendidikan yang efektif menjadi sangat penting agar STAIN dapat memberikan pengalaman belajar yang optimal serta menjaga eksistensinya di tengah persaingan.

Manajemen jasa pendidikan Islam di STAIN tidak hanya terkait dengan aspek akademik, tetapi juga melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, infrastruktur, dan sistem pendukung lainnya (Gunawan, Hidayah, Yani, & Putri, 2022). Hal ini mencakup perencanaan kurikulum, pengelolaan tenaga pendidik dan kependidikan, pengembangan fasilitas, serta penjaminan mutu pendidikan. Manajemen yang efisien dan terintegrasi diharapkan mampu

mengoptimalkan seluruh aspek tersebut agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dan mencapai visi misi pendidikan Islam di STAIN.

Namun, implementasi manajemen jasa pendidikan di STAIN masih dihadapkan pada berbagai tantangan dari faktor internal, seperti orientasi pendidikan islam, masalah kurikulum, metode pembelajaran, profesionalitas dan kualitas SDM serta biaya operasional maupun faktor eksternal seperti interaksi peradaban Islam dengan Barat (Rusiani, Jannah, & Rahayu, 2024). Kondisi ini mengharuskan STAIN untuk melakukan pengelolaan yang efektif agar mampu memberikan pelayanan pendidikan yang optimal meskipun berhadapan dengan tantangan yang ada. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen yang mampu mengoptimalkan potensi internal yang dimiliki.

Untuk dapat mewujudkan layanan pendidikan Islam yang berkualitas, STAIN perlu memperhatikan manajemen jasa pendidikan sesuai dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasi, pelaksanaan, dan pengawasan (Malik, Harahap, & Murtafiah, 2023). Setiap tahap manajemen tersebut memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Melalui pengelolaan yang baik, STAIN dapat memastikan bahwa setiap layanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan dan mampu memberikan dampak positif bagi perkembangan mahasiswa.

Dengan demikian, penting untuk melakukan kajian terhadap manajemen jasa pendidikan Islam di STAIN sebagai upaya untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang ada. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan STAIN dapat

mengembangkan sistem manajemen yang lebih efektif dan efisien sehingga mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap pendidikan Islam yang berkualitas. Kajian ini juga diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi STAIN dalam menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing dan kualitas layanan pendidikan Islam di tengah persaingan yang semakin kompetitif.

B. PEMBAHASAN

1. Penerapan Sistem Manajemen Jasa Pendidikan Islam di STAIN dalam Mendukung Program-Program Pendidikan Islam

Secara universal penerapan sistem manajemen jasa pendidikan Islam di STAIN bertujuan untuk peningkatan mutu secara terus-menerus dan menyeluruh (Hidayatussaliki, Alfian, & Ma'sum, 2023). Manajemen jasa pendidikan ini meliputi beberapa aspek penting, termasuk perencanaan kurikulum, pengelolaan sumber daya manusia, serta fasilitas pendukung. Dalam perencanaan kurikulum, STAIN berusaha memastikan bahwa setiap program yang ditawarkan mencerminkan visi dan misi pendidikan Islam yang diemban oleh institusi. Kurikulum dirancang agar tidak hanya memberikan pemahaman agama yang mendalam, tetapi juga menyiapkan lulusan yang kompeten dalam berbagai bidang ilmu yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Selain kurikulum, sumber daya manusia (SDM) juga menjadi komponen penting dalam sistem manajemen jasa pendidikan di STAIN. Tuntutan yang tinggi terhadap kualitas sumber daya manusia, untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui berbagai program

pengembangan (Hidayatussaliki, Alfian, & Ma'sum, 2023). Tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional dan memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar yang berkualitas. Oleh karena itu, STAIN berupaya meningkatkan kualitas SDM dengan program pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala. Hal ini dilakukan agar tenaga pendidik mampu mengajar dengan metode yang efektif dan sesuai dengan perkembangan zaman, sementara tenaga kependidikan dapat memberikan layanan administratif yang memadai.

Dalam mendukung program-program pendidikan, STAIN juga menerapkan sistem manajemen yang fokus pada peningkatan kualitas infrastruktur dan teknologi pendidikan. Ada sebagian Lembaga Pendidikan/PTI menonjolkannya pada sisi fasilitas seperti gedung, sarana dan prasarana yang memadai dan mewah (Harsoyo & Sukmawati, 2023). Fasilitas belajar seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta akses terhadap teknologi informasi diperhatikan secara serius. Beberapa STAIN bahkan mulai memanfaatkan platform pembelajaran digital untuk mendukung proses pendidikan yang fleksibel dan modern. Peningkatan kualitas infrastruktur ini diharapkan mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai sumber belajar.

STAIN juga menjalankan sistem penjaminan mutu sebagai bagian dari manajemen jasa pendidikan yang diterapkan. Melalui sistem ini, setiap program dan layanan pendidikan yang disediakan diawasi dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan kualitasnya. Peningkatan mutu menjadi tantangan utama pada setiap jalur, jenis dan jenjang pendidikan (Syukur,

2021). Proses evaluasi dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti survei kepuasan mahasiswa, penilaian kinerja tenaga pendidik, dan audit internal. Penjaminan mutu ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing STAIN serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

2. Kendala dan Tantangan yang Dihadapi STAIN dalam Penerapan Manajemen Jasa Pendidikan Islam

Meskipun STAIN telah berupaya menerapkan sistem manajemen jasa pendidikan Islam dengan optimal, berbagai kendala dan tantangan tetap dihadapi dalam proses implementasinya. Lembaga yang kurang memperhatikan fungsi manajemen pendidikan akan menyebabkan ketidakjelasan arah dan tugas keorganisasian yang berpengaruh terhadap kinerja sumber daya yang ada di lembaga pendidikan serta tidak bisa memenuhi tuntutan dan kebutuhan zaman (Shulhan, Muwahid, & Soim, 2013). Sebagai lembaga pendidikan negeri, STAIN bergantung pada alokasi dana dari pemerintah, yang kadang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan operasional secara optimal. Keterbatasan anggaran ini dapat berdampak pada pembaruan fasilitas, pengembangan kurikulum, serta pelatihan bagi tenaga pendidik dan kependidikan.

Selain masalah anggaran, kendala dalam hal pengelolaan SDM juga menjadi tantangan bagi STAIN. Minimnya Sumber Daya Manusia yang kompeten dan profesional dalam lembaga pendidikan Islam (Fathih & Muhlis, 2023). Beberapa dosen mungkin belum sepenuhnya menguasai metode pembelajaran yang inovatif atau teknologi pendidikan yang kini menjadi bagian penting dari proses belajar mengajar. Keterbatasan dalam

kompetensi ini dapat mempengaruhi kualitas pengajaran dan layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Tantangan eksternal lainnya mencakup perubahan regulasi dan kebijakan pendidikan dari pemerintah, yang kadang menuntut STAIN untuk segera menyesuaikan diri. Kebijakan akreditasi yang lebih ketat, misalnya, mengharuskan STAIN untuk selalu meningkatkan standar pendidikannya. Standar diharapkan dapat mendorong dan menciptakan suasana kondusif bagi pertumbuhan dan memberikan rangsangan untuk terus berusaha mencapai mutu yang diharapkan (Nujumuddin, 2019). Adaptasi terhadap regulasi baru ini membutuhkan proses penyesuaian yang cukup kompleks, termasuk perubahan dalam kurikulum, struktur organisasi, dan prosedur layanan. Tantangan ini membutuhkan manajemen yang fleksibel agar STAIN dapat memenuhi standar tanpa mengorbankan kualitas pendidikan yang telah ada.

Di samping kendala internal dan eksternal, STAIN juga menghadapi tantangan berupa ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas lulusan. Lembaga pendidikan yang mampu memaksimalkan fungsi manajemen akan mampu menuntun kepada arah berjalannya tugas dan kinerja yang ada dalam lembaga agar dapat mencapai pendidikan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat seiring berkembangnya zaman (Fathih & Muhlis, 2023). Masyarakat mengharapkan bahwa lulusan STAIN tidak hanya memiliki pengetahuan agama yang mendalam, tetapi juga keterampilan praktis yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja. Tantangan ini mengharuskan STAIN untuk menyesuaikan kurikulum agar

mampu mencetak lulusan yang siap bersaing, baik di sektor pendidikan maupun di sektor-sektor lainnya.

Secara keseluruhan, kendala dan tantangan yang dihadapi STAIN dalam manajemen jasa pendidikan Islam menuntut adanya strategi yang tepat dan efektif. STAIN perlu berfokus pada pengelolaan sumber daya yang ada dengan optimal, sambil terus melakukan evaluasi dan inovasi untuk mengatasi berbagai hambatan yang muncul. Dengan demikian, diharapkan STAIN dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islamnya dan tetap relevan di tengah persaingan yang semakin ketat.

C. SIMPULAN

Manajemen jasa pendidikan Islam di STAIN memegang peran penting dalam memastikan kualitas dan relevansi program-program pendidikan Islam yang ditawarkan. Penerapan manajemen ini mencakup aspek-aspek seperti perencanaan kurikulum, pengelolaan sumber daya manusia, peningkatan fasilitas pendukung, dan penjaminan mutu, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan institusi. Sistem manajemen yang diterapkan berupaya memastikan bahwa STAIN tidak hanya mampu memenuhi standar pendidikan Islam yang diharapkan oleh masyarakat, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan zaman dan kebutuhan global.

Namun, penerapan manajemen ini dihadapkan pada beberapa kendala, baik internal maupun eksternal. Kendala internal mencakup keterbatasan anggaran, kapasitas sumber daya manusia yang bervariasi, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Kendala eksternal berupa perubahan kebijakan pemerintah, regulasi yang semakin ketat, dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas lulusan. Mengatasi kendala ini memerlukan strategi manajemen yang fleksibel, inovatif, dan berkelanjutan, termasuk melalui peningkatan kompetensi SDM, penyesuaian kurikulum, serta optimalisasi infrastruktur dan teknologi pendidikan.

Melalui pengelolaan yang efektif, STAIN diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman. Dengan demikian, STAIN akan mampu mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan Islam yang kompetitif dan memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sumber daya manusia berkualitas di Indonesia.

BAB XII
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM
PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM NEGERI
(Elsya Anugrah Lestari)

A. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Indonesia dihadapkan pada kebutuhan untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang mereka tawarkan. PTKIN memiliki posisi strategis dalam memajukan pendidikan Islam di Indonesia, dengan misi tidak hanya memberikan ilmu pengetahuan, tetapi juga membentuk karakter yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, pengelolaan yang efektif, termasuk manajemen jasa pendidikan yang berkualitas, menjadi sangat penting untuk memastikan daya saing PTKIN dalam konteks pendidikan tinggi yang semakin kompetitif.

Manajemen jasa pendidikan pada PTKIN tidak hanya menyangkut aspek akademik, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya, fasilitas, serta pengembangan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. PTKIN dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung proses pembelajaran yang efisien dan kondusif, seperti perpustakaan yang memadai, fasilitas teknologi informasi, dan lingkungan kampus yang nyaman. Selain itu, kepemimpinan yang profesional dan sistem yang terstruktur juga menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas.

Dalam upaya merekonstruksi dan mengoptimalkan peran Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di era modern, diperlukan perubahan perspektif serta peningkatan kesadaran mengenai peran sebenarnya dari pendidikan Islam. Tujuannya tidak hanya agar PTKI mampu bersaing dengan universitas terkemuka di dunia, tetapi juga untuk menegakkan nilai-nilai Islam dalam kehidupan berbangsa. PTKIN memiliki tanggung jawab yang lebih besar, yaitu tidak hanya menghasilkan lulusan yang unggul secara intelektual, tetapi juga yang memiliki karakter mulia.

Pada tahap implementasi manajemen mutu, penting untuk membangun strategi pengembangan, menciptakan kepercayaan dari pemangku kepentingan, mengembangkan pusat-pusat keunggulan kompetitif, memajukan teknologi informasi dan komunikasi, meningkatkan profesionalisme, menjamin kualitas, menjalin hubungan baik dengan pemangku kepentingan, membangun kerjasama dengan lembaga lain, serta mengembangkan komitmen terhadap Islamisasi dalam ranah akademis.

Jenis perguruan tinggi terdiri dari beberapa yaitu: akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan universitas. Selanjutnya pemerintah juga telah menetapkan bahwa badan hukum penyelenggaraan perguruan tinggi yang dilakukan oleh masyarakat/swasta haruslah berbentuk yayasan atau badan yang bersifat social (Barthos, 1992). Sebagai satuan pendidikan, perguruan tinggi merupakan wilayah otonom yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi. Lebih jauh (Bambang, 2017) mengatakan pemberian otonomi bagi perguruan tinggi mencakup tiga hal: 1) “Kebebasan akademik merupakan kebebasan civitas akademika dalam perguruan tinggi untuk mendalami dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi secara bertanggung jawab melalui pelaksanaan tridarma. 2) Kebebasan mimbar akademik merupakan wewenang perguruan tinggi untuk menyatakan terbuka dan bertanggung jawab mengenai sesuatu yang berkenaan dengan rumpun ilmu dan cabang ilmunya, Dan 3) Otonomi keilmuan para tenaga kependidikan”.

Pada dasarnya, Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) adalah institusi pendidikan tinggi di Indonesia yang berada di bawah pengelolaan Kementerian Agama. Dalam hal pengembangan akademis, Universitas Islam Negeri (UIN) mendapat dukungan teknis dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, sementara Kementerian Agama bertanggung jawab dalam fungsi utamanya. Output PTKIN ini merujuk pada lulusan yang dihasilkan oleh institusi tersebut. Upaya para pemimpin Islam dalam memperkuat pendidikan umat Islam di Indonesia terlihat jelas dalam pendirian dan perkembangan PTKIN. Upaya-upaya ini terus diperbarui dari masa ke masa melalui berbagai inovasi.

PTKIN memiliki karakteristik unik, terutama dalam kurikulum yang ditawarkan kepada mahasiswa serta hasil akhir yang dihasilkan. PTKIN terus berusaha menciptakan lulusan dengan berbagai kompetensi. Yang penting untuk dicatat adalah evolusi PTKIN di Indonesia, yang selalu terkait dengan perubahan struktural. Transformasi ini mencakup perubahan dari institusi pendidikan tinggi keagamaan yang sebelumnya hanya terfokus pada ilmu keagamaan, menjadi lembaga yang juga menyediakan program studi umum. Universitas Islam di bawah PTKIN telah membuka fakultas-fakultas umum seperti kedokteran, komunikasi, dan bidang ilmu lainnya. Langkah ini menjadi tonggak penting yang mengakhiri perdebatan tentang dikotomi ilmu yang selama ini menjadi hambatan.

Jenjang yang lebih tinggi dan lebih kompleks mendorong para pelajar untuk berlomba-lomba untuk dapat berkuliah di perguruan tinggi yang kompeten dan khas. Dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang kompleks perguruan tinggi menjadi pusat peradaban dalam membentuk karakter yang kuat dan para intelektual (Arifudin & Rosyad, 2021) sehingga Setiap orang berlomba untuk masuk ke perguruan tinggi favorit yang menawarkan program studi menarik serta relevan dengan kebutuhan pasar pendidikan, sehingga mampu menarik minat calon mahasiswa untuk mendaftar. Hal ini disebabkan oleh reputasi lembaga tersebut, yang umumnya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, biaya pendidikan, layanan yang diberikan, dan kualitas kepemimpinannya. Selain itu, keberadaan alumni yang kompeten dan berkualitas juga turut memberikan pengaruh besar.

Oleh karena itu, makalah ini akan membahas manajemen jasa pendidikan Islam pada PTKIN dengan fokus pada upaya-upaya yang telah dan dapat dilakukan untuk meningkatkan daya saing, kualitas pelayanan, serta peran PTKIN dalam memperkuat pendidikan Islam di Indonesia. Dengan menganalisis berbagai aspek manajemen, termasuk fasilitas, layanan akademik, dan kualitas lulusan, diharapkan makalah ini dapat memberikan rekomendasi strategis yang bermanfaat untuk pengembangan PTKIN di masa mendatang.

B. PEMBAHASAN

1. Pengertian Manajemen Jasa

Manajemen merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah dirumuskan sebelumnya (Sufyarma, 2004). Menurut Usman, “manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (P4) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dalam arti luas (Husaini, 2012). Senada dengan definisi tersebut, Siswanto mendefinisikan “manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan (Bedjo, 2007).

Stoner juga mengemukakan bahwa: Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan

Manajemen jasa adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian seluruh aspek yang terkait dengan penyediaan layanan, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan cara yang efisien dan efektif. Fokus utama manajemen jasa adalah kualitas interaksi antara penyedia layanan dan penerima, memastikan bahwa pelanggan menerima pengalaman yang memuaskan. Manajemen ini mencakup berbagai elemen seperti pengelolaan sumber daya manusia, kualitas pelayanan, proses layanan, dan umpan balik pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Dalam pendidikan, manajemen jasa berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang nyaman, memperhatikan kualitas pengajaran, dan membangun hubungan baik antara institusi dan seluruh pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, tenaga pendidik, dan masyarakat.

Manajemen jasa juga merupakan proses yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai sumber daya untuk memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan, dengan tujuan akhir mencapai kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan jangka panjang. Dalam manajemen jasa, layanan tidak hanya sekadar produk yang

disampaikan, tetapi juga melibatkan pengalaman pelanggan saat menerima layanan tersebut. Fokus utama dalam manajemen jasa adalah memastikan kualitas, efektivitas, efisiensi, dan kontinuitas dalam penyediaan layanan.

Manajemen jasa menitikberatkan pada beberapa aspek penting, antara lain:

- a. Perencanaan Layanan: Melibatkan identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan serta desain proses layanan yang mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Perencanaan mencakup identifikasi tujuan layanan, penentuan standar kualitas, dan pengalokasian sumber daya yang tepat.
- b. Pengelolaan Sumber Daya Manusia: Karena sifat layanan yang melibatkan interaksi manusia, karyawan atau tenaga kerja adalah elemen kunci. Pengelolaan tenaga kerja, pelatihan, pengembangan keterampilan, dan penetapan standar kerja sangat diperlukan untuk memastikan bahwa penyedia layanan dapat menyampaikan pengalaman yang positif kepada pelanggan.
- c. Pengendalian dan Peningkatan Kualitas: Pengendalian mutu dalam manajemen jasa sangat penting untuk menjaga standar kualitas layanan. Pengukuran kinerja layanan, evaluasi reguler, serta penggunaan umpan balik dari pelanggan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas.
- d. Interaksi dan Hubungan dengan Pelanggan: Hubungan baik dengan pelanggan merupakan bagian inti dari layanan yang sukses. Interaksi ini tidak hanya terjadi dalam satu waktu layanan, tetapi juga dalam menciptakan hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan.
- e. Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan: Teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Penggunaan teknologi dalam manajemen jasa dapat membantu pengelolaan data pelanggan, memberikan layanan secara digital, dan memastikan respons cepat terhadap kebutuhan pelanggan.

- f. Evaluasi dan Umpan Balik Pelanggan: Untuk terus memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinamis, manajemen jasa harus secara konsisten mengevaluasi kinerja melalui survei, wawancara, atau metode lain yang memungkinkan pelanggan memberikan umpan balik. Umpan balik ini kemudian digunakan untuk menyempurnakan proses layanan dan meningkatkan kualitas.

2. Unsur-Unsur Pemasaran jasa Pendidikan

Kegiatan pemasaran memiliki beberapa unsur dalam pelaksanaannya, yaitu strategi persaingan, taktik pemasaran, dan nilai pemasaran (2018).

a. Unsur Persaingan

- 1) Segmenting, yaitu tindakan mengidentifikasi dan membentuk kelompok pembeli atau konsumen secara terpisah. Masing-masing segmen konsumen ini memiliki karakteristik, kebutuhan produk dan bauran pemasaran tersendiri.
- 2) Targeting, yaitu suatu tindakan memilih satu atau lebih segmen pasar yang akan dimasuki.
- 3) Positioning, yaitu penetapan posisi pasar. Tujuannya untuk membangun dan mengkomunikasikan keunggulan bersaing produk yang ada di pasar ke dalam benak konsumen.

b. Taktik Pemasaran

- 1) Diferensiasi, berkaitan dengan cara membangun strategi pemasaran dalam berbagai aspek di perusahaan. Diferensiasi Produk, merupakan cara mencari perhatian pasar yang efektif dimana lembaga jasa pendidikan atau sekolah memberikan penawaran produk kepada masyarakat selaku konsumen dengan menampilkan produk atau program sekolah yang telah dikemas dengan baik dan menarik. Komunikasi pasar, merupakan bentuk pengelolaan pemasaran lembaga jasa pendidikan atau sekolah dengan mengomunikasikan atau menginformasikan pesen-pesan tentang sekolah kepada masyarakat selaku konsumen melalui kegiatan promosi.
- 2) Bauran pemasaran (marketing mix), berkaitan dengan kegiatankegiatan mengenai pemasaran. Adapun tujuh bauran pemasaran adalah Product

(produk), Price (harga), Place (lokasi), Promotion (promosi), Physical Evidence (bukti fisik), People (SDM), dan Process (proses).

c. Nilai Pemasaran

- 1) Merk (brand), yaitu nilai yang berkaitan dengan nama atau nilai yang dimiliki dan melekat pada suatu perusahaan. Jika brand equity ini dikelola dengan baik, perusahaan yang bersangkutan setidaknya akan mendapatkan dua hal. Pertama, para konsumen akan menerima nilai produknya. Mereka dapat merasakan semua manfaat yang diperoleh dari produk yang mereka beli dan merasa puas karena itu sesuai dengan harapan mereka. Kedua, perusahaan itu sendiri memperoleh nilai melalui loyalitas pelanggan terhadap merek, yaitu peningkatan margin keuntungan, keunggulan bersaing dan efisiensi serta efektifitas kerja khususnya pada program pemasarannya.
- 2) Pelayanan atau service, yaitu nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada konsumen.
- 3) Proses, yaitu nilai yang berkaitan dengan prinsip perusahaan untuk membuat setiap karyawan terlibat dan memiliki rasa tanggung jawab dalam proses memuaskan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3. Fungsi Manajemen Pemasaran Pendidikan

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting bagi individu, karena pendidikan yang berkualitas dapat meningkatkan kemampuan afektif, kognitif, dan psikomotorik seseorang. Pendidikan pada dasarnya menghasilkan produk berupa jasa. Kotler menyatakan bahwa "jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang satu pihak tawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan peralihan kepemilikan apa pun. Produksi jasa ini mungkin atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik." (Philip, 2003) Dengan kata lain, jasa adalah setiap tindakan atau layanan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan barang.

Jasa pendidikan diperoleh melalui interaksi dengan perantara yang dipengaruhi oleh faktor siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

Jasa ini menawarkan pendidikan sebagai jalan menuju kesuksesan di masa depan, serta berperan sebagai wahana perubahan peradaban manusia. Negara maju biasanya memiliki sistem pendidikan yang baik. Pendidikan sendiri terbagi menjadi pendidikan formal, non-formal, dan informal, dengan fokus utama dalam pembahasan ini adalah pada pendidikan formal yang berlangsung di sekolah.

Pemasaran pendidikan adalah strategi yang diadaptasi dari dunia bisnis, yang disesuaikan dengan nilai-nilai pendidikan sebagai lembaga non-profit. Etika pemasaran dalam konteks pendidikan menawarkan kualitas layanan intelektual sekaligus pembentukan karakter secara menyeluruh.

Dalam kaitannya antara pemasaran pendidikan dan pengelolaan pendidikan, pemasaran pendidikan menjadi inovasi dalam pengelolaan pendidikan, sehingga peran pengelola pendidikan semakin luas. Mereka tidak hanya bertanggung jawab atas proses pendidikan, tetapi juga harus mampu mengelola pemasaran pendidikan secara efektif.

Pemasaran bertujuan untuk memahami kebutuhan dan perilaku konsumen, lalu mengarahkan seluruh kegiatan organisasi demi mencapai kepuasan konsumen. Keberhasilan pemasaran ini tercapai ketika manajemen memandang pemasaran sebagai aktivitas yang mencakup seluruh aspek organisasi. Kini, pemasaran tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan produk atau jasa kepada konsumen, tetapi juga untuk mengemasnya sedemikian rupa agar dapat menghasilkan keuntungan (Hidayat & Machali, 2012)

4. Upaya Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Islam di PTKIN

a. Perencanaan Strategis

Konsep perencanaan mutu dalam Upaya Meningkatkan manajemen jasa PTKIN adalah sebagai berikut:

- 1) Menghasilkan lulusan yang unggul dalam bidang keimanan dan ketakwaan (IMTAQ), penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), serta mampu bersaing di tingkat internasional.
- 2) Mengintegrasikan berbagai kurikulum, yaitu kurikulum nasional, kurikulum yayasan, dan kurikulum Cambridge, agar saling melengkapi.

- 3) Mengembangkan lingkungan PTKIN yang bersih, indah, nyaman, dan kondusif untuk pembelajaran.
- 4) Memiliki visi, misi, tujuan, dan program yang secara berkala diperbarui
- 5) Menerapkan sistem penjaminan mutu untuk terus meningkatkan kualitas serta mewujudkan standar mutu lembaga pendidikan.

Dengan demikian untuk menjamin kualitas pendidikan, PTKIN harus menetapkan visi, misi yang jelas dan tujuan jangka panjang dan jangka pendek.

b. Pengendalian Mutu

Mutu pendidikan mencakup aspek input, proses, dan output dalam penyelenggaraan Pendidikan (Mataram, 2016) Tujuan pengendalian mutu adalah memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan dapat dicapai atau bahkan dilampaui. Proses ini melibatkan pemantauan rutin terhadap berbagai aspek kinerja lembaga, seperti administrasi, kegiatan akademik, dan fasilitas yang tersedia.

c. Penjaminan Mutu

Untuk meningkatkan prestasi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), Jaminan kualitas dianggap sebagai elemen penting dalam manajemen mutu pendidikan Islam. PTKIN telah mengembangkan sistem penjaminan mutu untuk memastikan bahwa proses pendidikan dan layanan mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem ini dapat mencakup evaluasi internal maupun eksternal serta perbaikan yang berkesinambungan. Dengan memperkuat sistem penjaminan mutu, PTKIN dapat meningkatkan pencapaian secara keseluruhan. Jaminan kualitas yang baik akan memperkuat reputasi institusi dan memastikan bahwa lulusan memiliki standar kompetensi yang tinggi serta mampu memenuhi tuntutan pasar kerja. Dengan demikian, PTKIN dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan pendidikan Islam di Indonesia.

d. Peningkatan Mutu Secara Berkelanjutan

Peningkatan mutu adalah upaya setiap lembaga, baik yang menghasilkan produk barang maupun jasa. Dalam konteks pendidikan,

mutu menjadi hal penting yang harus diperhatikan (Wulandari, 2022). Strategi untuk meningkatkan mutu pendidikan Islam harus selalu berorientasi pada kebutuhan atau harapan pelanggan, sehingga layanan pendidikan Islam harus mempertimbangkan setiap kebutuhan individu pelanggan tersebut. Kepuasan dan rasa bangga mereka sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi dasar utama dalam program peningkatan mutu layanan pendidikan Islam.

Menurut W. Edward Deming, seperti yang disampaikan oleh Abdul Basyit, kualitas terkait erat dengan manajemen; oleh karena itu, di lembaga pendidikan, pengukuran mutu harus berfokus pada aspek-aspek yang berkaitan dengan manajemen (Basyit, 2018)

Peningkatan mutu secara menyeluruh juga merupakan bagian penting dari penerapan manajemen mutu. Hal ini dapat dicapai melalui inovasi dalam metode pembelajaran, pelatihan dan pengembangan staf, serta perbaikan infrastruktur dan fasilitas. Berdasarkan pemaparan ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen mutu secara menyeluruh di PTKIN mencerminkan komitmen mereka untuk menyediakan pendidikan berkualitas tinggi dan terus memperbaiki semua aspek operasional yang ada

e. Peran stekholder

keberhasilan penerapan manajemen mutu di PTKIN sangat bergantung pada keterlibatan aktif berbagai pemangku kepentingan, termasuk pimpinan, dosen, staf, mahasiswa, dan alumni. Tujuan utama dari Manajemen Mutu Terpadu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh pelanggan. Sekolah yang berkualitas adalah sekolah yang mampu menjaga hubungan baik dengan pelanggannya serta memiliki komitmen kuat terhadap kualitas. Dalam konteks ini pelanggan terbagi menjadi dua kelompok:

- 1) Pelanggan Internal: meliputi guru, pustakawan, laboran, teknisi, dan staf administrasi.
- 2) Pelanggan Eksternal, yang terdiri dari
 - a) Pelanggan Primer: mahasiswa

- b) Pelanggan Sekunder: orang tua, pemerintah, dan masyarakat
- c) Pelanggan Tersier: pengguna lulusan

Menurut Edward Sallis, seperti disampaikan dalam jurnal yang ditulis oleh Wahyuli Lius Zen, pelanggan utama di institusi pendidikan adalah para siswa yang langsung menerima layanan. Pelanggan kedua mencakup orang tua atau pihak sponsor yang memiliki kepentingan pribadi atau kelembagaan, dan pelanggan ketiga adalah pihak-pihak yang memiliki peran penting meskipun tidak secara langsung, seperti pemerintah dan masyarakat luas (Zen, 2016)

Guru, staf, dan semua pihak yang bekerja dalam institusi tersebut juga memberikan layanan kepada kolega mereka, sehingga mereka disebut pelanggan internal. Hubungan internal yang tidak harmonis dapat menghambat perkembangan institusi dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan pelanggan eksternal. Salah satu tujuan dari Total Quality Management (TQM) adalah mengubah institusi pendidikan menjadi tim yang solid, tanpa konflik dan persaingan internal, untuk mencapai tujuan utama yaitu memenuhi kepuasan seluruh pelanggan

C. SIMPULAN

Manajemen jasa adalah proses yang kompleks dan terstruktur untuk mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya. Dalam konteks pendidikan, manajemen jasa memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar, berfokus pada kepuasan pelanggan, dan memastikan interaksi yang positif antara penyedia layanan pendidikan dan penerimanya. Pemasaran jasa pendidikan yang tepat mengintegrasikan strategi persaingan, taktik pemasaran, serta nilai-nilai pemasaran yang dapat meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. Hal ini mencakup diferensiasi produk, bauran pemasaran, serta pengelolaan brand, pelayanan, dan proses yang dapat mendukung hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Untuk memastikan mutu layanan pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), perencanaan strategis, pengendalian,

penjaminan mutu, dan peningkatan mutu berkelanjutan menjadi elemen penting. PTKIN perlu memiliki visi dan misi yang jelas serta standar mutu yang terukur untuk memastikan kualitas lulusan yang kompeten di bidang keimanan, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Proses ini diperkuat oleh sistem penjaminan mutu yang melibatkan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan semua aspek operasional pendidikan. Peningkatan kualitas layanan, infrastruktur, serta sumber daya manusia turut berperan dalam menciptakan reputasi institusi yang kuat dan memenuhi tuntutan pasar kerja.

Keberhasilan implementasi manajemen mutu di PTKIN sangat tergantung pada partisipasi aktif berbagai pemangku kepentingan, termasuk pimpinan, dosen, staf, mahasiswa, dan alumni. Dengan menerapkan prinsip Total Quality Management (TQM), setiap komponen dalam institusi pendidikan berperan dalam menciptakan sinergi dan membangun budaya kerja yang harmonis. Kepuasan pelanggan internal dan eksternal merupakan prioritas utama untuk mencapai kualitas layanan yang optimal. Hasilnya, PTKIN dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik tetapi juga memiliki kompetensi yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat luas.

BAB XIII
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PERGURUAN TINGGI
ISLAM SWASTA
(Mirna Kartika)

A. PENDAHULUAN

Jasa pendidikan memiliki makna penting bagi masyarakat. Pendidikan secara umum mampu mengantarkan mereka pada kondisi kehidupan yang semakin membaik. Oleh karena itu, pendidikan harus memiliki manajemen dalam mengenalkannya pada masyarakat sebagai konsumen. Dalam manajerialnya dibutuhkan proses agar mudah dalam merealisasikan kegiatan dan tercapai tujuannya. (Zakki, 2023). Pendidikan Islam merupakan salah satu bidang pendidikan yang sangat penting dalam membangun karakter dan nilai-nilai masyarakat. Di tengah perkembangan zaman yang cepat, perguruan tinggi swasta di Indonesia menghadapi tantangan untuk meningkatkan mutu dan relevansi pendidikan yang mereka berikan. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah perguruan tinggi di Indonesia terus meningkat, dengan sebagian besar merupakan perguruan tinggi swasta. (Alfiyanto, 2020)

Perguruan Tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak dalam bidang jasa pendidikan dimana kompetisi antar perguruan tinggi semakin ketat, maka dalam hal ini penyelenggara dituntut untuk kreatif dalam menggali keunikan dan keunggulan kampusnya agar dibutuhkan dan diminati oleh pelanggan jasa pendidikan. Banyaknya bermunculan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang menawarkan keunggulan fasilitas, bahkan dengan biaya yang terjangkau, dapat menambah maraknya kompetisi pendidikan tinggi. Perguruan tinggi swasta, khususnya yang berfokus pada pendidikan Islam, memiliki peran penting dalam mencetak lulusan yang tidak hanya berkompentensi secara akademis tetapi juga memiliki karakter Islami yang kuat. Manajemen jasa pendidikan di perguruan tinggi swasta harus mampu mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam setiap aspek pendidikan, mulai dari perencanaan, pengajaran, hingga evaluasi. (Sarnoto & Hakim, 2020)

Perguruan tinggi Islam swasta bertujuan untuk memberikan layanan pendidikan yang tidak hanya memfokuskan pada aspek akademis, tetapi juga pada pengembangan spiritual dan moral mahasiswa. Layanan pendidikan Islam harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam aspek ilmu pengetahuan modern dan pengetahuan Islam, sehingga mereka dapat menghadapi tantangan dunia global sekaligus menjalankan peran mereka sebagai umat Islam yang berkontribusi bagi masyarakat. Agar menjadi perhatian dari pelanggan, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu dampak kepuasan terhadap pelanggan yang mengkonsumsi jasa pendidikan. Lewis dan Boom mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan, mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono: 2015)

Namun, dalam praktiknya, perguruan tinggi Islam swasta menghadapi sejumlah tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitas manajemen jasa pendidikan Islam. Kualitas layanan pendidikan Islam tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi tenaga pengajar dan fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kurikulum yang mengintegrasikan ilmu pengetahuan umum dengan nilai-nilai Islami. Perguruan tinggi juga harus menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan karakter Islami, dan ini melibatkan proses manajemen yang efektif dan berkelanjutan. Kualitas layanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen perguruan tinggi dalam mengelola aspek-aspek ini secara profesional dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. (Barsihannor, 2021)

Tantangan dalam penerapan manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta antara lain terkait dengan keterbatasan sumber daya, sulitnya menciptakan lingkungan kampus yang sepenuhnya Islami, serta keterbatasan dalam pengembangan teknologi dan sistem pendidikan digital yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Di samping itu, persaingan dengan perguruan tinggi lain dan persepsi masyarakat terhadap pendidikan Islam juga mempengaruhi kemampuan perguruan tinggi Islam swasta untuk menarik minat calon mahasiswa dan mempertahankan kualitas layanan (Muhammad, 2023).

Oleh karena itu, strategi manajemen yang inovatif dan solusi untuk mengatasi tantangan-tantangan ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan daya saing perguruan tinggi Islam swasta.

B. PEMBAHASAN

1. Konsep manajemen jasa pendidikan

Jasa merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya, jasa pendidikan itu sendiri adalah kegiatan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen utamanya dengan level sangat memuaskan, memuaskan atau kurang memuaskan. Kotler merumuskan jasa adalah segala aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Faizin, 2020).

Manajemen jasa dalam pendidikan Islam adalah proses mengelola, merencanakan, dan mengendalikan semua aspek layanan pendidikan untuk menciptakan pengalaman belajar yang berkualitas bagi mahasiswa. Fokusnya pada penyediaan dan peningkatan kualitas layanan akademik dan non-akademik, sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai Islam. Manajemen jasa memastikan bahwa seluruh proses pendidikan mendukung pembelajaran yang sesuai syariah dan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan karakter Islami mahasiswa. Tujuan manajemen jasa adalah memastikan seluruh layanan pendidikan berjalan secara efektif, efisien, dan selaras dengan tujuan pendidikan Islam. Manajemen jasa bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengalaman mahasiswa, memperkuat kepuasan mahasiswa, dan memastikan seluruh layanan disesuaikan dengan nilai-nilai Islam, sehingga pendidikan tidak hanya membentuk kecakapan akademik tetapi juga karakter Islami. (Sudirjo, 2023)

Konsep manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Islam swasta mencakup pendekatan yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam

seluruh aspek layanan pendidikan. Pendekatan ini tidak hanya menitikberatkan pada kualitas akademik, tetapi juga pada pembentukan akhlak dan karakter Islami, sesuai dengan visi dan misi pendidikan Islam. Berikut adalah beberapa konsep utama dalam manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Islam swasta:

a. Integrasi Nilai-Nilai Islam dalam Jasa Pendidikan

Kurikulum berbasis Islam: kurikulum di perguruan tinggi Islam swasta dirancang untuk menggabungkan ilmu pengetahuan umum dengan nilai-nilai Islam. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya kompeten secara akademik tetapi juga memiliki pemahaman dan penerapan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari. Di samping keterampilan akademik, manajemen jasa pendidikan Islam berfokus pada pengembangan akhlak mahasiswa, seperti kejujuran, tanggung jawab, disiplin, dan sikap hormat. Hal ini menjadi bagian integral dari kegiatan pembelajaran maupun aktivitas kampus lainnya.

b. Layanan Berbasis Karakter Islami

Pengelolaan sumber daya manusia (dosen dan staf) di perguruan tinggi Islam swasta melibatkan rekrutmen tenaga pengajar yang tidak hanya memiliki kualifikasi akademik tetapi juga kepribadian Islami yang bisa menjadi teladan bagi mahasiswa. Perguruan tinggi Islam swasta menyediakan program pembinaan yang membantu dosen dan staf dalam meningkatkan kualitas spiritual dan profesional mereka, sehingga mampu menjadi contoh dalam penerapan nilai-nilai Islam dalam layanan pendidikan.

c. Pengelolaan Kualitas Layanan Sesuai Syariah

Kualitas layanan diukur dengan keandalan (reliability) dalam memberikan pendidikan sesuai syariah dan jaminan (assurance) bahwa nilai-nilai Islami diterapkan dalam seluruh aspek layanan. Hal ini berarti memastikan seluruh proses pendidikan dilakukan sesuai prinsip-prinsip Islam, mulai dari cara mengajar, administrasi, hingga etika dalam hubungan dengan mahasiswa. Manajemen jasa pendidikan Islam menekankan pada sikap empati, tanggung jawab, dan keterbukaan

terhadap kebutuhan mahasiswa. Dalam hal ini, perguruan tinggi berupaya menciptakan lingkungan yang penuh perhatian dan penghargaan, di mana setiap mahasiswa didukung untuk berkembang, baik akademis maupun spiritual.

d. Fasilitas dan Lingkungan Berbasis Islam

Fasilitas kampus dirancang untuk mencerminkan nilai-nilai Islam, misalnya menyediakan mushola, ruang ibadah yang nyaman, serta ruang-ruang yang mendukung kegiatan-kegiatan Islami. Perguruan tinggi Islam swasta mendorong penggunaan teknologi untuk mendukung pembelajaran dan administrasi, tetapi dengan panduan etika Islam dalam penggunaannya. Misalnya, menyediakan platform e-learning yang mendukung pembelajaran nilai-nilai Islam, serta memastikan akses teknologi yang sehat dan aman bagi mahasiswa.

e. Kurikulum Terpadu yang Berorientasi pada Pembentukan Karakter Islami

Kurikulum di perguruan tinggi Islam swasta tidak hanya berfokus pada penguasaan ilmu pengetahuan umum, tetapi juga pengajaran agama dan akhlak Islam. Misalnya, mata kuliah yang membahas keuangan syariah atau manajemen Islam, di mana mahasiswa belajar ilmu-ilmu yang terkait dengan dunia kerja namun tetap dalam koridor syariah. Selain kurikulum formal, perguruan tinggi Islam swasta mengadakan program-program yang membantu mahasiswa mengembangkan soft skills berbasis nilai Islam, seperti kepemimpinan Islami, komunikasi yang beretika, dan etos kerja Islami.

f. Orientasi Pengabdian dan Kepedulian Sosial

Manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Islam swasta mengarahkan mahasiswa untuk berkontribusi kepada masyarakat melalui kegiatan yang bermanfaat secara sosial. Pengabdian masyarakat yang diselenggarakan berfokus pada membantu masyarakat dengan cara yang berlandaskan etika Islam, misalnya program pemberdayaan ekonomi berbasis syariah. Aktivitas kampus sering kali diarahkan untuk mengembangkan sikap sosial Islami, seperti kerjasama, kepedulian, dan

tanggung jawab sosial yang diajarkan kepada mahasiswa sebagai bentuk pengamalan nilai-nilai Islam.

g. Inovasi dan Pengembangan Berkelanjutan dalam Kerangka Islam

Perguruan tinggi Islam swasta berupaya untuk terus meningkatkan mutu pelayanan akademik dan non-akademik melalui berbagai inovasi, seperti metode pengajaran yang menarik, penggunaan teknologi, serta sistem administrasi yang efisien. Semua ini dilakukan dengan tetap menjaga prinsip-prinsip Islami sebagai pedoman. Di era globalisasi, perguruan tinggi Islam swasta menghadapi tuntutan perubahan. Manajemen jasa pendidikan Islam mencakup kemampuan untuk mengadopsi kemajuan teknologi dan tren global namun tetap menyesuaikannya dengan nilai-nilai dan prinsip syariah.

Secara keseluruhan, manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Islam swasta berfokus pada penyediaan layanan pendidikan yang holistik. Dengan menyeimbangkan kebutuhan akademik dan spiritual, serta menjaga prinsip-prinsip syariah, perguruan tinggi Islam swasta bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya berkompeten secara profesional tetapi juga memiliki karakter Islami yang kuat. manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta melibatkan penerapan prinsip-prinsip manajemen yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam. Berikut adalah beberapa elemen kunci dari konsep tersebut:

- a. Perencanaan Berbasis Syariah: Menetapkan visi, misi, dan tujuan pendidikan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Perencanaan ini harus mencakup pengembangan kurikulum, strategi pengajaran, dan kegiatan ekstrakurikuler yang mempromosikan nilai-nilai Islam.
- b. Pengorganisasian yang Islami: Mengatur sumber daya manusia, fasilitas, dan kebijakan dengan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Struktur organisasi harus mendukung lingkungan pendidikan yang kondusif untuk pengembangan spiritual dan akademis.
- c. Pengajaran dan Pembelajaran: Metode pengajaran harus dirancang untuk mengintegrasikan ilmu pengetahuan dengan nilai-nilai Islam. Penggunaan

teknologi dan metode inovatif juga perlu diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran.

- d. Pengarahan dan Bimbingan: Memberikan arahan dan bimbingan yang sesuai dengan ajaran Islam kepada dosen dan mahasiswa. Ini termasuk pembinaan karakter, etika, dan moral yang Islami.
- e. Koordinasi dan Kerjasama: Membangun kerjasama dengan lembaga-lembaga Islam lainnya, baik di dalam negeri maupun internasional, untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman.
- f. Evaluasi dan Penjaminan Mutu: Sistem evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa layanan pendidikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Penjaminan mutu juga mencakup umpan balik dari mahasiswa dan alumni.
- g. Pembinaan Karakter Islami: Mengembangkan program-program yang mendukung pembinaan karakter Islami, seperti kegiatan keagamaan, mentoring, dan pengembangan keterampilan sosial. (Putra, 2024)

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta mencakup aspek internal dan eksternal yang berperan dalam menciptakan pengalaman pendidikan berkualitas bagi mahasiswa serta mendukung tujuan pendidikan Islam. Berikut adalah faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut:

a. Kualitas Tenaga Pengajar dan Staf

Kualitas tenaga pengajar sangat mempengaruhi layanan pendidikan. Dosen yang memiliki kompetensi akademik yang kuat dan pemahaman mendalam tentang ilmu-ilmu keislaman dapat mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pembelajaran. Staf dan dosen yang menunjukkan akhlak dan kepribadian Islami dapat menjadi teladan bagi mahasiswa. Pengaruh positif dari dosen yang berakhlak Islami mendukung pembentukan karakter mahasiswa. Profesionalisme dosen dan staf dalam memberikan layanan, seperti kesiapan mengajar, keterlibatan aktif, dan pelayanan

terhadap kebutuhan akademik maupun non-akademik mahasiswa, merupakan faktor penting dalam kualitas layanan pendidikan.

b. Kurikulum yang Terintegrasi dengan Nilai-Nilai Islam

Kurikulum yang menyatukan ilmu pengetahuan umum dengan pendidikan keislaman mempengaruhi kualitas layanan pendidikan Islam. Pengajaran yang relevan dengan perkembangan zaman tetapi tetap dalam kerangka Islam memberikan pendidikan yang holistik. Kurikulum yang dirancang untuk mengembangkan karakter Islami membantu mahasiswa mempraktikkan nilai-nilai seperti integritas, tanggung jawab, dan kedisiplinan, baik dalam lingkungan kampus maupun di masyarakat. Penggunaan metode pembelajaran yang mendorong mahasiswa untuk berpikir kritis, reflektif, dan mampu mengaplikasikan ilmu keislaman dalam kehidupan sehari-hari meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

c. Fasilitas dan Sarana Penunjang Islami

Fasilitas kampus yang mendukung pelaksanaan ibadah, seperti masjid atau mushola, perpustakaan dengan koleksi literatur Islami, serta ruang belajar yang nyaman dan kondusif, meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Adanya platform e-learning atau teknologi yang dapat diakses mahasiswa untuk mendukung proses pembelajaran menjadi faktor penting, terutama dengan kemajuan digitalisasi pendidikan. Tersedianya fasilitas untuk kegiatan ekstrakurikuler Islami, seperti organisasi dakwah kampus atau komunitas kajian Islam, mendukung pembinaan karakter Islami dan memperkaya pengalaman mahasiswa.

d. Proses Pembelajaran yang Islami dan Partisipatif

Proses belajar-mengajar yang dilakukan dengan pendekatan yang sesuai dengan etika Islam, seperti sikap saling menghargai, dialog yang sehat, dan empati, akan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan aman bagi mahasiswa. Layanan konseling akademik dan bimbingan keagamaan, seperti mentoring atau pengajian, mendukung mahasiswa dalam menghadapi tantangan akademik dan spiritual. Proses penilaian yang jujur, transparan, dan adil sesuai dengan prinsip-prinsip Islam sangat

penting untuk menjaga kepercayaan mahasiswa dan meningkatkan kualitas layanan.

e. Kepemimpinan dan Manajemen Perguruan Tinggi

Kepemimpinan perguruan tinggi yang memiliki visi dan misi untuk mengembangkan pendidikan Islam mempengaruhi perencanaan dan pelaksanaan program pendidikan yang berkualitas. Manajemen perguruan tinggi Islam yang mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah, seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan serta administrasi, berkontribusi pada pelayanan yang terpercaya dan profesional. Pemimpin yang berperilaku sesuai dengan nilai-nilai Islami dapat memotivasi dosen, staf, dan mahasiswa untuk menerapkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan akademik dan sosial.

f. Hubungan dengan Masyarakat dan Stakeholder

Perguruan tinggi yang memiliki program pengabdian masyarakat dan menunjukkan komitmen terhadap kemajuan sosial dan umat Islam membantu membangun citra positif serta relevansi kampus bagi masyarakat. Adanya kerja sama dengan lembaga Islam atau komunitas keislaman lain dalam bidang pendidikan, penelitian, dan kegiatan sosial, memperkaya pengalaman mahasiswa dan memperkuat kualitas pendidikan. Perguruan tinggi Islam yang terbuka terhadap saran dan kritik dari orang tua, mahasiswa, dan alumni cenderung dapat memperbaiki kualitas layanan dan menyesuaikannya dengan kebutuhan umat Islam dan masyarakat.

g. Inovasi Berbasis Teknologi dalam Konteks Islam

Pemanfaatan teknologi, seperti platform pembelajaran daring yang Islami, sistem informasi akademik, dan aplikasi bimbingan rohani, membantu memudahkan akses terhadap layanan pendidikan dan membuatnya lebih inklusif. Integrasi materi Islam dalam konten digital, seperti kuliah daring yang menampilkan nilai-nilai Islam, membantu mahasiswa untuk tetap mendapatkan nilai Islami dalam pembelajaran digital. Di era modern, perguruan tinggi yang berinovasi namun tetap

mempertimbangkan etika Islam dalam penggunaan teknologi, dapat memperbaiki kualitas layanan secara signifikan.

h. Kepuasan dan Keterlibatan Mahasiswa dalam Pembelajaran

Kepuasan mahasiswa atas layanan pendidikan, seperti kemudahan akses layanan akademik dan non-akademik, menunjukkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Mahasiswa yang aktif terlibat dalam kegiatan islami di kampus cenderung memiliki pengalaman yang lebih baik dalam pendidikan karakter Islami. Aktivitas seperti kajian, mentoring Islami, atau organisasi keagamaan mendukung pembentukan karakter yang selaras dengan nilai-nilai Islam. Evaluasi dari mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan, baik dari segi akademik maupun pelayanan lainnya, memberi perguruan tinggi data untuk terus memperbaiki kualitas layanan secara konsisten. (Hurriyati, 2020)

Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta bergantung pada kualitas tenaga pengajar, relevansi kurikulum Islami, fasilitas penunjang, proses pembelajaran yang etis, kepemimpinan yang berlandaskan nilai Islam, keterlibatan dengan masyarakat, serta inovasi teknologi. Perguruan tinggi Islam yang mampu mengelola faktor-faktor ini secara efektif dapat menciptakan pengalaman pendidikan yang berkesan dan berkualitas bagi mahasiswa, sekaligus memperkuat karakter Islami mereka.

- a. Sumber Daya Manusia: Kualitas dosen, staf pengajar, dan administrasi sangat berpengaruh. Pengajaran yang baik membutuhkan dosen dengan kualifikasi akademik dan pengalaman yang memadai.
- b. Kurikulum: Kurikulum yang relevan dan up-to-date sangat penting. Integrasi nilai-nilai Islam dalam semua mata pelajaran juga merupakan faktor kunci.
- c. Fasilitas dan Infrastruktur: Fasilitas yang memadai, seperti perpustakaan, laboratorium, dan ruang kelas yang nyaman, menunjang proses belajar mengajar.

- d. Manajemen dan Kepemimpinan: Efektivitas kepemimpinan dan manajemen dalam mengelola perguruan tinggi, termasuk strategi peningkatan mutu dan layanan pendidikan.
- e. Sistem Evaluasi dan Penjaminan Mutu: Proses evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan standar mutu terjaga, termasuk akreditasi dan umpan balik dari mahasiswa.
- f. Pembinaan Karakter: Program yang mendukung pengembangan karakter Islami di kalangan mahasiswa, seperti kegiatan keagamaan dan program mentoring.
- g. Kolaborasi dan Kemitraan: Kerjasama dengan institusi lain, baik lokal maupun internasional, serta dengan industri untuk memastikan relevansi pendidikan dengan kebutuhan pasar kerja. (Fachri & Imzaqiyah, 2021)

Faktor-faktor ini harus dikelola dengan baik untuk memastikan layanan pendidikan Islam yang berkualitas di perguruan tinggi swasta.

3. Tantangan dan solusi yang dihadapi oleh perguruan tinggi Islam swasta dalam menerapkan manajemen jasa pendidikan Islam

Tantangan yang dihadapi perguruan tinggi Islam swasta dalam menerapkan manajemen jasa pendidikan Islam memang tidak sedikit. Berikut beberapa di antaranya beserta solusinya:

- a. Keterbatasan Sumber Daya: Baik itu sumber daya manusia, keuangan, atau fasilitas.
- b. Kualifikasi dan Kompetensi Dosen: Menemukan dan mempertahankan dosen yang memiliki kualifikasi tinggi dan kompetensi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.
- c. Pengelolaan Kurikulum: Mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam semua mata pelajaran tanpa mengurangi kualitas akademis.
- d. Tantangan Teknologi: Mengikuti perkembangan teknologi pendidikan dan mengintegrasikannya dalam pembelajaran.
- e. Persaingan dengan Perguruan Tinggi Lain: Daya saing yang ketat dengan perguruan tinggi lain yang mungkin lebih mapan.
- f. Partisipasi Mahasiswa: Memastikan keterlibatan aktif mahasiswa dalam kegiatan akademik dan keagamaan.

g. Pendanaan: Keterbatasan dalam memperoleh dana untuk pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan.

Adapun solusinya yaitu dengan melakukan:

- a. Optimalisasi Sumber Daya: Mengelola sumber daya yang ada secara efektif dan efisien. Misalnya, memanfaatkan kerjasama dengan pihak ketiga untuk mendukung kegiatan akademis.
- b. Pengembangan Profesional: Mengadakan pelatihan dan workshop secara berkala untuk meningkatkan kompetensi dosen dan staf pengajar.
- c. Revisi Kurikulum: Melakukan evaluasi dan revisi kurikulum secara berkala untuk memastikan kurikulum tetap relevan dan terintegrasi dengan nilai-nilai Islam.
- d. Investasi dalam Teknologi: Mengalokasikan dana untuk pengadaan teknologi terbaru yang dapat mendukung proses pembelajaran.
- e. Strategi Pemasaran yang Efektif: Meningkatkan promosi dan branding perguruan tinggi untuk menarik minat calon mahasiswa.
- f. Pembinaan Mahasiswa: Membangun program mentoring dan kegiatan ekstrakurikuler yang dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa.
- g. Diversifikasi Sumber Pendanaan: Mencari sumber pendanaan alternatif seperti hibah, donasi, dan kerjasama dengan industri.

Perguruan tinggi Islam swasta perlu strategi yang holistik dan berkelanjutan untuk mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan mutu layanan pendidikan Islam.

Tantangan dalam menerapkan manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi Islam swasta memerlukan solusi yang inovatif, kolaboratif, dan tetap berlandaskan nilai-nilai Islam. Dengan mengatasi tantangan-tantangan ini melalui pengembangan kurikulum, penggunaan teknologi, pembinaan lingkungan Islami, dan strategi promosi yang tepat, perguruan tinggi Islam swasta dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta menjadi pilihan yang kompetitif dan relevan di dunia pendidikan tinggi.

C. SIMPULAN

Manajemen jasa pendidikan di perguruan tinggi Islam swasta merupakan upaya untuk mengelola layanan pendidikan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa serta sesuai dengan nilai-nilai Islam. Konsep ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam menyediakan pendidikan yang berkualitas, berfokus pada pelayanan prima serta integrasi nilai-nilai keislaman. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta meliputi sumber daya manusia (tenaga pengajar dan staf yang kompeten dan berintegritas), fasilitas pendukung yang memadai, kurikulum yang relevan, serta sistem manajemen yang efektif.

Selain itu, penerapan nilai-nilai Islam dalam lingkungan akademik turut berperan penting dalam menciptakan kualitas layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip agama. Perguruan tinggi Islam swasta menghadapi berbagai tantangan dalam penerapan manajemen jasa pendidikan Islam, seperti keterbatasan anggaran, persaingan dengan perguruan tinggi lain, serta tantangan menjaga standar kualitas di tengah keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi peningkatan kualitas SDM, optimasi anggaran melalui kemitraan, serta adaptasi manajemen berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Secara keseluruhan, keberhasilan manajemen jasa pendidikan Islam di perguruan tinggi swasta bergantung pada kemampuan lembaga tersebut untuk beradaptasi dengan tantangan dan memanfaatkan sumber daya yang ada, sambil tetap menjaga integritas dan nilai-nilai Islam dalam penyelenggaraan pendidikan.

BAB XIV
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM PADA
PERGURUAN TINGGI BERPESANTREN
(Pipit Ridiana)

A. PENDAHULUAN

Fenomena pendidikan tinggi berbasis pesantren merupakan perpaduan pengembangan kedua jenis lembaga pendidikan sebagai agen perubahan, perguruan tinggi dituntut untuk memainkan fungsi kontrol terhadap dinamika masyarakat yang terus berkembang, sementara masyarakat memberikan umpan balik bagi perguruan tinggi. Dalam era globalisasi yang bergerak begitu cepat dan sedikit banyak melahirkan berbagai tantangan yang sangat serius berupa kompetensi global dan agar mampu menghadapinya maka perlu sumber daya manusia yang memiliki keunggulan dan berkualitas (Wijatno, *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, Dan Ekonomis Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan Dan Mutu Lulusan*, 2009).

Pesantren dikenal sebagai lembaga pendidikan Islam tertua di Indonesia. Keberadaan pesantren di usia kedatangan Islam itu sendiri, khususnya di Jawa. Meski begitu, peran pesantren belum banyak dibaca oleh sebagian kalangan, mengingat pesantren cenderung eksklusif dan tradisional. Oleh karena itu, kedepan, tantangan pesantren akan semakin lengkap mengingat peta persaingan menuju era globalisasi semakin meningkat (Rahim, 2001).

Perguruan tinggi pesantren merupakan integrasi nilai dan sistem yang ada di pesantren dengan pembelajaran di perguruan tinggi, sehingga nilai dan sistem yang ada di pesantren seperti kiai atau kanselir menjadi pusat tokoh, masjid sebagai pusat kegiatan dan sistem asrama 24 jam yang terintegrasi dengan universitas. ketinggian dan segala fasilitasnya seperti perpustakaan, ruang kuliah, lapangan olah raga, rumah dosen dan lain-lain (Langgulung, 1998).

Perguruan tinggi berbasis pesantren diharapkan menghasilkan orang-orang yang ahli di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta memahami, menghayati dan mengamalkan nilai-nilai agama Islam. Dalam jangka panjang, lulusan pesantren bisa ikut serta mengelola sumber daya alam di negeri ini.

Dengan sistem pendidikan yang lebih tinggi, pesantren tidak hanya memiliki kemampuan akademik saja, tetapi tetap dapat menjaga nilai-nilai kecakapan hidup atau sikap mental yang ada pada orang lain, sehingga naluri shalat thalabul 'ilmi selalu terjaga. Pengelolaan perguruan tinggi berbasis pesantren berbeda satu sama lain, terutama dalam hal struktur dan yang memegang satu sayap sebagai pemegang "kekuasaan absolut" dan yang kedua sayap memegang "kekuasaan relatif" (Baharun, 2017).

Lulusan perguruan tinggi berbasis pesantren dituntut lebih aktif menyikapi perubahan. Pesantren umumnya diidentikkan dengan tradisionalitas dan hanya fokus pada dimensi religius. Namun dalam perkembangannya, pesantren sudah mulai merespon dan mengapresiasi pendidikan formal, sehingga terbentuklah perguruan tinggi dan pesantren. Faktanya, dalam dekade terakhir telah ditemukan potret integrasi antara perguruan tinggi dan pesantren. Model terpadu paling awal dari pesantren dan perguruan tinggi adalah model pesantren untuk merespon pendidikan tinggi. Jenis perguruan tinggi terdiri dari beberapa yaitu: akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan universitas. Selanjutnya pemerintah juga telah menetapkan bahwa badan hukum penyelenggaraan perguruan tinggi yang dilakukan oleh masyarakat/swasta haruslah berbentuk yayasan atau badan yang bersifat social (Cipto, 2017).

Sebagai satuan pendidikan, perguruan tinggi merupakan wilayah otonom yang berhak mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi. Lebih jauh mengatakan pemberian otonomi bagi perguruan tinggi mencakup tiga hal: 1) Kebebasan akademik merupakan kebebasan civitas akademika dalam perguruan tinggi untuk mendalami dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi secara bertanggung jawab melalui pelaksanaan tridarma. 2) Kebebasan mimbar akademik merupakan wewenang perguruan tinggi untuk menyatakan terbuka dan bertanggung jawab mengenai sesuatu yang berkenaan dengan rumpun ilmu dan cabang ilmunya, 3) Otonomi keilmuan para tenaga kependidikan" (Bartos, 1992).

Perguruan Tinggi berbasis pesantren sebuah lembaga pendidikan adat Indonesia yang memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan lembaga pendidikan lainnya. Dengan kiai sebagai tokoh utama dan masjid sebagai pusat

kegiatannya, pesantren mampu menanamkan nilai-nilai kehidupan santri selama 24 jam berturut-turut. Didukung dengan sistem pesantren yang menjaga mahasiswanya dalam pengawasan penuh oleh kiai, selanjutnya menjadikan sistem pendidikan di perguruan tinggi yang berbasis pesantren lebih baik dari pada lembaga pendidikan lainnya.

Hal ini karena perguruan tinggi yang berbasis pesantren berupaya menanamkan nilai-nilai keislaman seperti keikhlasan kemandirian, gotong royong, akhlak (akhlaqul karimah), dan solidaritas (ukhuwah) akan semakin tertanam dalam lembaga pendidikan pesantren. Tak berlebihan jika pesantren dipandang sebagai salah satu sumber utama (sumber) pengaruh Islam dalam pembangunan moral bangsa Indonesia.

B. PEMBAHASAN

1. Manajemen Jasa Pendidikan Islam pada Perguruan Tinggi Berpesantren

a. Manajemen Jasa Pendidikan Islam

1) Pengertian Manajemen Jasa Pendidikan Islam

Dalam penggunaannya secara umum, manajemen diartikan sebagai sekelompok orang-orang (atasan) yang pekerjaannya adalah mengarahkan semua usaha dan kegiatan dari orang-orang lainnya (bawahannya) ke arah pencapaian tujuan bersama. Namun apabila dirinci dan dihipunkan ragam definisinya, maka manajemen dapat dilihat dari tiga pengertian yaitu manajemen sebagai suatu proses, sebagai suatu kolektivitas manusia, dan sebagai ilmu (*science*) dan sebagai seni (*art*).

Manajemen sebagai suatu proses melihat bagaimana cara orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Pengertian ini merujuk kepada Griffin bahwa manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas yang diarahkan pada berbagai sumber daya organisasi yang ada dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Manajemen jasa pendidikan Islam dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian semua kegiatan

yang berkaitan dengan penyampaian layanan pendidikan yang berlandaskan pada nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam. Menurut Kotler dan Keller (2016), manajemen pemasaran mencakup analisis dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan, yang dalam konteks pendidikan berarti mengelola hubungan dengan siswa dan orang tua (Kotler, 2016).

2) Karakteristik Jasa Pendidikan

Ada beberapa karakteristik jasa pendidikan sebagai berikut:

- a) Intangibilitas: Jasa pendidikan tidak dapat dilihat atau diraba sebelum diterima. Calon siswa tidak bisa mengetahui kualitas pendidikan sebelum mereka terlibat dalam proses belajar.
- b) Inseparabilitas: Proses penyampaian dan konsumsi terjadi secara bersamaan. Siswa berinteraksi langsung dengan pengajar dan lingkungan belajar.
- c) Variabilitas: Kualitas jasa pendidikan dapat bervariasi tergantung pada banyak faktor, seperti pengajar, metode pengajaran, dan kondisi kelas.
- d) Keterlibatan Konsumen: Siswa aktif terlibat dalam proses belajar, yang memengaruhi pengalaman pendidikan mereka.

3) Fungsi Manajemen Jasa Pendidikan Islam

Manajemen jasa pendidikan Islam memiliki beberapa fungsi penting, antara lain:

a) Perencanaan

Perencanaan mencakup pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan nilai-nilai Islam. Ini juga melibatkan penetapan tujuan pendidikan yang jelas dan realistis.

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian melibatkan penataan sumber daya, baik manusia (guru, staf, siswa) maupun non-manusia (fasilitas, infrastruktur), untuk mencapai tujuan pendidikan.

c) Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah fase di mana rencana yang telah disusun diimplementasikan. Ini mencakup kegiatan belajar mengajar, pengelolaan kelas, dan interaksi antara siswa dan pengajar.

d) Pengendalian

Pengendalian adalah proses evaluasi untuk memastikan bahwa kegiatan pendidikan berjalan sesuai dengan rencana. Ini termasuk pengukuran kinerja siswa dan pengawasan kualitas pengajaran (Mulyasa, 2013).

4) Aspek Manajemen Jasa Pendidikan

a) Perencanaan Kurikulum

Perencanaan kurikulum di perguruan tinggi berpesantren harus mempertimbangkan kebutuhan akademis dan nilai-nilai Islam. Kurikulum harus dirancang agar relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sambil tetap mempertahankan ajaran Islam.

b) Pengajaran dan Pembelajaran

Metode pengajaran di perguruan tinggi berpesantren perlu berorientasi pada keterlibatan aktif mahasiswa. Penggunaan teknologi dalam pembelajaran juga harus dimaksimalkan untuk meningkatkan efektivitas pengajaran.

c) Pelayanan Mahasiswa

Pelayanan kepada mahasiswa mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi hingga dukungan akademik. Layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan menciptakan suasana belajar yang positif.

d) Evaluasi dan Pengawasan

Evaluasi berkala terhadap kurikulum, pengajaran, dan layanan pendidikan penting untuk mengetahui efektivitas manajemen pendidikan. Feedback dari mahasiswa juga harus diperhatikan untuk perbaikan Berkelanjutan (Arifin, 2020).

b. Pendidikan Tinggi Berbasis Pesantren

1) Pengertian Pendidikan Tinggi Berbasis Pesantren

Pendidikan tinggi berbasis pesantren adalah model pendidikan yang mengintegrasikan kurikulum pendidikan formal dengan nilai-nilai dan tradisi yang dianut oleh pesantren. Model ini bertujuan untuk mencetak lulusan yang tidak hanya memiliki pengetahuan akademis yang baik, tetapi juga berkarakter, berakhlak mulia, dan memiliki pemahaman yang mendalam terhadap agama.

Al-Bukhori dalam bukunya, menegaskan bahwa pendidikan tinggi berbasis pesantren mampu menghasilkan lulusan yang paham terhadap ilmu pengetahuan dan juga memiliki pemahaman mendalam tentang agama, sehingga dapat berkontribusi positif dalam masyarakat (Al-Bukhori, 2019).

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan tinggi berbasis pesantren memiliki potensi untuk menghasilkan generasi yang unggul, baik dalam bidang akademis maupun akhlak. Dengan dukungan yang memadai dan penyesuaian terhadap tantangan yang ada, model pendidikan ini dapat memberikan kontribusi signifikan bagi masyarakat.

2) Tujuan Pendidikan Tinggi Berbasis Pesantren

Tujuan dari pendidikan tinggi berbasis pesantren adalah sebagai berikut:

a) Pengembangan Karakter

Membentuk individu yang berakhlak baik dan memiliki integritas.

b) Peningkatan Kualitas Pendidikan

Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan tinggi bagi masyarakat, khususnya di lingkungan pesantren.

c) Integrasi Ilmu Agama dan Umum

Menghasilkan lulusan yang mampu mengaplikasikan ilmu agama dalam kehidupan sehari-hari dan dalam konteks ilmiah.

d) Kontribusi Sosial

Mendorong mahasiswa untuk berkontribusi dalam pengembangan masyarakat melalui kegiatan sosial dan pengabdian.

3) Ciri-Ciri Pendidikan Tinggi Berbasis Pesantren

Ciri-ciri pendidikan tinggi berbasis pesantren sebagai berikut:

a) Kurikulum Terintegrasi

Dalam hal ini yakni menyediakan kurikulum yang menggabungkan ilmu agama dan ilmu pengetahuan umum. Sebagai contohnya yaitu Program studi yang menawarkan mata kuliah fiqh bersama dengan mata kuliah manajemen atau teknik.

b) Metode Pembelajaran

Menggunakan metode dialogis dan kolaboratif, di mana mahasiswa aktif terlibat dalam diskusi dan pembelajaran serta penerapan pembelajaran aktif, seperti studi kasus dan proyek kelompok.

c) Lingkungan Islami

Lingkungan belajar yang mendukung praktik ibadah dan nilai-nilai Islam, seperti shalat berjamaah dan pengajian rutin.

d) Kegiatan Ekstrakurikuler

Program pengembangan diri, seperti pelatihan kepemimpinan, seminar, dan kegiatan sosial. Kegiatan sosial yang melibatkan masyarakat sekitar.

e) Pendidikan Karakter dan Soft Skills

Fokus pada pengembangan karakter dan keterampilan interpersonal, seperti kepemimpinan dan kerja sama (Rahmawati, 2021).

4) Struktur Organisasi Pendidikan Tinggi Berbasis Pesantren

Pengelolaan perguruan tinggi berbasis pesantren berbeda satu sama lain, terutama dalam kaitannya dengan struktur dan yang memegang satu sayap sebagai pemegang “kekuasaan mutlak” dan yang merupakan dua sayap pemegang “kekuasaan relatif”.

Beberapa keunggulan dan keunikan di perguruan tinggi berbasis pesantren, antara lain (Wijatno, 2009):

a) Pengelolaan pesantren lebih mengedepankan aspek-aspek kompetensi, dimana tenaga pendidik dan kependidikannya berasal

dari berbagai wilayah, dan warga masyarakat sekitar pesantren, serta memprioritaskan para alumni yang memiliki kompetensi dalam hal ilmu Al-Qur'an;

- b) Menyelenggarakan pembelajaran yang lebih mendalam mengenai ilmu Al Qur'an menjadikannya sebagai ciri khas perguruan tinggi berbasis pesantren yang memiliki visi 719 mencetak kader-kader calon ulama yang berjiwa Dai dan Mujahid;
- c) Aspek kurikulum lebih menekankan penguatan pembelajaran agama dan umum secara seimbang, sebagai bentuk konsep kurikulum KKNI;
- d) Pada aspek sarana prasarana, pembiayaan, dan humas pada perguruan tinggi berbasis pondok pesantren dikelola secara profesional.

2. Faktor-Faktor dalam Manajemen Jasa Pendidikan Islam pada Perguruan Tinggi Berpesantren

Berikut adalah faktor faktor yang ada dalam manajemen jasa pendidikan Islam pada perguruan tinggi berpesantren

a. Faktor Pendukung

1) Kualitas Tenaga Pendidik

Tenaga pengajar yang berkualitas, berpengalaman, dan memiliki pemahaman yang mendalam tentang pendidikan Islam dapat meningkatkan proses belajar mengajar.

2) Kurikulum yang Terintegrasi

Kurikulum yang menggabungkan ilmu pengetahuan umum dengan pendidikan agama, memfasilitasi mahasiswa untuk menjadi individu yang holistik.

3) Dukungan Infrastruktur

Fasilitas yang memadai, seperti ruang kelas, laboratorium, dan tempat ibadah, mendukung kenyamanan dan efektivitas pembelajaran

4) Budaya Organisasi yang Positif

Lingkungan belajar yang kondusif dan budaya saling menghargai dapat meningkatkan motivasi mahasiswa

5) Kemitraan dengan Masyarakat

Kerja sama dengan masyarakat dan stakeholder lain dapat membantu dalam penyediaan sumber daya dan dukungan moral (Danu, 2019).

b. Faktor Penghambat

1) Persaingan antar pesantren

Munculnya banyak pesantren baru, baik salaf maupun modern, menciptakan persaingan yang ketat. Hal ini mengharuskan pengelola untuk lebih inovatif dalam menarik minat calon santri.

2) Keterbatasan sumber daya

Banyak perguruan tinggi berpesantren menghadapi tantangan dalam hal sumber daya manusia dan finansial, yang dapat membatasi kemampuan mereka untuk mengembangkan program-program berkualitas

3) Stigma negatif

Beberapa masyarakat masih memiliki pandangan negatif terhadap pendidikan berbasis pesantren, yang dianggap kurang modern atau tidak relevan dengan kebutuhan zaman saat ini. Hal ini dapat mempengaruhi minat calon mahasiswa untuk mendaftar.

4) Kurangnya Evaluasi dan Pembaruan Program

Tanpa evaluasi berkala terhadap program pendidikan, perguruan tinggi berpesantren mungkin kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pasar kerja.

5) Regulasi Pemerintah

Kebijakan pemerintah terkait pendidikan tinggi dapat menjadi penghambat jika tidak mendukung model pendidikan berbasis pesantren, seperti dalam hal akreditasi atau pendanaan (Agustina, 2020)

C. SIMPULAN

Pendidikan tinggi berbasis pesantren memiliki potensi signifikan dalam menciptakan generasi unggul yang mengintegrasikan pengetahuan akademis dengan nilai-nilai Islam. Sebagai lembaga pendidikan yang telah berakar di Indonesia, pesantren tidak hanya berperan dalam menjaga tradisi keagamaan,

tetapi juga beradaptasi dengan tuntutan globalisasi yang mengharuskan lulusan memiliki keahlian kompetitif. Meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti persaingan antar pesantren, keterbatasan sumber daya, dan stigma negatif dari masyarakat, pengelolaan manajemen jasa pendidikan Islam yang baik, dengan dukungan kurikulum yang terintegrasi dan kualitas tenaga pendidik yang memadai, dapat mengoptimalkan potensi ini. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi berbasis pesantren untuk terus berinovasi dan beradaptasi agar dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan pembangunan bangsa.

BAB XV
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH (STIT)
(Juanda Firzal)

A. PENDAHULUAN

Manajemen jasa pendidikan Islam memiliki peranan yang sangat penting dalam mengelola lembaga pendidikan tinggi berbasis Islam, salah satunya di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT). Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang mengkhususkan diri dalam bidang tarbiyah atau pendidikan Islam, STIT bertanggung jawab untuk mencetak calon-calon pendidik yang tidak hanya kompeten secara akademis, tetapi juga memiliki akhlak yang baik dan nilai-nilai Islam yang tinggi. Oleh karena itu, manajemen pendidikan yang efektif di STIT menjadi kunci untuk mewujudkan visi dan misi lembaga ini dalam mencetak pendidik yang berkualitas.

Manajemen jasa pendidikan Islam di STIT tidak hanya mencakup aspek kurikulum dan proses belajar-mengajar, tetapi juga pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, dan keuangan yang efisien. Dalam hal ini, manajemen pendidikan Islam yang baik harus dirancang secara sistematis agar tujuan pendidikan yang berbasis Islam dapat tercapai secara optimal. Manajemen ini mencakup beberapa aspek penting, seperti perencanaan pendidikan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi terhadap kegiatan pendidikan..

Perencanaan pendidikan di STIT melibatkan penyusunan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan zaman serta integrasi ajaran Islam dalam setiap materi yang diajarkan. Kurikulum yang diterapkan harus relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip Islam yang menjadi dasar pendidikan di STIT. Pengorganisasian pendidikan melibatkan penataan sumber daya manusia (dosen, tenaga administrasi, mahasiswa), serta pengelolaan fasilitas dan sarana prasarana yang mendukung proses belajar mengajar.

Pelaksanaan pendidikan yang efektif memerlukan adanya pengelolaan yang baik dalam hal metode pengajaran, manajemen kelas, serta pembinaan

mahasiswa agar mereka tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga memiliki karakter yang sesuai dengan ajaran Islam. Evaluasi terhadap proses pendidikan dilakukan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana tujuan pendidikan telah tercapai, serta untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan .

Namun demikian, manajemen jasa pendidikan Islam di STIT menghadapi berbagai tantangan, baik dari dalam maupun luar lembaga. Dari segi internal, tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya, baik dalam hal fasilitas maupun kualitas dosen yang harus terus ditingkatkan. Sementara dari segi eksternal, dinamika sosial, politik, serta kemajuan teknologi turut mempengaruhi cara pendidikan dilaksanakan . Oleh karena itu, STIT perlu memiliki strategi yang adaptif dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut.

Dalam konteks pendidikan tinggi Islam, manajemen jasa pendidikan juga harus memperhatikan prinsip-prinsip dasar dalam pendidikan Islam, seperti integritas, yang mencakup moral dan akhlak yang baik, keterbukaan, yang mencakup transparansi dalam kebijakan dan pengelolaan pendidikan, partisipasi aktif, baik dari pihak dosen, mahasiswa, dan masyarakat, serta kontinuitas, yaitu upaya untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan. Dengan demikian, STIT dapat mencetak lulusan yang tidak hanya memiliki keahlian di bidang ilmu pendidikan Islam, tetapi juga memiliki karakter yang kuat dan mampu memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

Persaingan di dunia pendidikan merupakan hal yang tidak terelakkan. Seiring dengan berdirinya lembaga pendidikan, maka setiap lembaga pendidikan seakan sama-sama berada dalam suatu kompetisi yang berlangsung secara terus-menerus. Layaknya kompetisi, tentu setiap lembaga pendidikan melakukan berbagai cara dan strategi agar tidak ditinggalkan oleh pelanggannya.

Untuk membentuk citra terhadap lembaga, dalam rangka minat sejumlah calon peserta didik, maka lembaga pendidikan telah menggunakan berbagai upaya strategi yang dikenal dengan upaya strategi bauran pemasaran.

Ketika mendengar kata pemasaran (marketing), pemikiran kita selalu tertuju pada dunia bisnis. Hal ini wajar karena kata atau istilah —marketingll sering kali muncul dan berkembang di kalangan bisnis, baik bisnis manufaktur

maupun jasa. Kemudian, dalam pemasaran jasa pendidikan sangat mutlak diperlukan karena kita perlu menyakinkan masyarakat dan pelanggan jasa pendidikan (siswa, orang tua, dan pihak terkait lainnya) bahwa sekolah yang kita kelola masih memiliki eksistensi, bahwa jasa pendidikan yang kita lakukan relevan dengan kebutuhan mereka, dengan melakukan pemasaran jasa pendidikan agar jenis pendidikan yang kita lakukan dapat dikenal dan dipahami oleh masyarakat terutama pelanggan jasa pendidikan, agar eksistensi sekolah kita tidak ditinggalkan oleh masyarakat luas dan pelanggan jasa pendidikan yang potensial, —menurut Indradjaja dan Karto.

B. PEMBAHASAN

1. Perencanaan Manajemen Jasa Pendidikan Islam di STIT Berkualitas

Perencanaan manajemen jasa pendidikan Islam di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) merupakan elemen fundamental yang menentukan kualitas pendidikan yang diberikan. Dalam konteks ini, perencanaan manajemen pendidikan tidak hanya melibatkan perencanaan kurikulum, pengelolaan sumber daya manusia (SDM), dan fasilitas, tetapi juga mencakup aspek penilaian dan evaluasi yang berkelanjutan. Untuk menciptakan STIT yang berkualitas, perencanaan harus dilakukan dengan matang, berpijak pada tujuan pendidikan Islam yang holistik dan responsif terhadap tantangan global.

Aspek-Aspek Perencanaan Manajemen Pendidikan Islam di STIT:

a. Kurikulum yang Terintegrasi dengan Nilai Islam

Kurikulum adalah aspek utama yang harus diperhatikan dalam perencanaan manajemen pendidikan Islam. Di STIT, kurikulum yang diterapkan harus mengintegrasikan ilmu pengetahuan umum dengan nilai-nilai Islam. Tujuannya agar mahasiswa tidak hanya kompeten dalam bidang akademik tetapi juga memiliki pemahaman yang mendalam tentang ajaran Islam yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Pembelajaran yang berbasis pada nilai-nilai Islam ini sangat penting dalam membentuk karakter dan moral mahasiswa¹.

¹Fakhrudin, A. (2017). *Manajemen Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 25.

b. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Berkualitas

Pengelolaan SDM yang kompeten sangat penting dalam memastikan kualitas pendidikan. Dosen dan tenaga pengajar harus memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidangnya, serta mampu mengajar dengan cara yang inovatif dan menarik. Selain itu, penting bagi STIT untuk menyediakan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dosen. Pengelolaan SDM yang baik akan memastikan proses pembelajaran berjalan efektif dan menciptakan suasana akademik yang kondusif².

c. Fasilitas yang Mendukung Pembelajaran

Fasilitas yang memadai merupakan bagian integral dari perencanaan manajemen pendidikan. STIT perlu menyediakan ruang kelas yang nyaman, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas ibadah yang menunjang kegiatan pembelajaran. Fasilitas yang lengkap akan membantu mahasiswa mengakses sumber daya pendidikan yang mereka butuhkan dan meningkatkan pengalaman belajar mereka³.

d. Sistem Evaluasi dan Akuntabilitas

Evaluasi merupakan alat ukur yang sangat penting dalam menilai keberhasilan pendidikan yang dilakukan di STIT. Evaluasi tidak hanya mencakup hasil belajar mahasiswa tetapi juga mencakup kinerja dosen dan efektivitas kurikulum yang diterapkan. Sistem evaluasi yang baik harus bersifat objektif dan transparan, serta berkelanjutan untuk memastikan adanya perbaikan dalam sistem pendidikan yang ada. Evaluasi juga harus melibatkan partisipasi mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama dalam proses pendidikan.⁴

Langkah-Langkah dalam Perencanaan Manajemen Pendidikan Islam di STIT

a. Identifikasi Tujuan dan Kebutuhan Pendidikan

²Samsuddin, T. (2020). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan Islam*. Jakarta: Rajawali Press, hlm. 52

³Aminuddin, M. (2018). *Fasilitas Pembelajaran di Perguruan Tinggi Islam*. Bandung: Alfabeta, hlm. 87

⁴Hidayat, M. (2019). *Evaluasi Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana, hlm. 112

Langkah pertama dalam perencanaan adalah menentukan tujuan pendidikan yang jelas. Di STIT, tujuan pendidikan Islam adalah untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dalam bidang ilmu pengetahuan dan memiliki karakter Islami yang kuat. Oleh karena itu, tujuan ini harus menjadi dasar dalam merancang setiap aspek perencanaan, mulai dari kurikulum hingga pengelolaan SDM.

b. Penyusunan Kurikulum yang Berbasis Nilai Islam

Setelah tujuan pendidikan ditetapkan, langkah selanjutnya adalah merancang kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan. Kurikulum tersebut harus mengintegrasikan ilmu agama Islam dengan ilmu pengetahuan umum, serta menyesuaikan dengan kebutuhan pasar kerja dan perkembangan zaman.

c. Pengalokasian Sumber Daya

Perencanaan manajemen pendidikan juga harus mencakup pengalokasian sumber daya yang efisien, baik berupa dana, fasilitas, maupun SDM. Pengalokasian yang tepat akan memastikan bahwa setiap elemen yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran dapat disediakan dengan baik.

d. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Perencanaan yang baik harus diikuti dengan pelaksanaan yang baik pula. Oleh karena itu, monitoring dan evaluasi sangat penting dilakukan secara berkala. Evaluasi ini akan memberikan gambaran mengenai apakah tujuan pendidikan telah tercapai atau tidak, serta memberikan informasi tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki.

Dalam praktiknya, perencanaan pengelolaan pendidikan Islam di STIT menghadapi banyak tantangan. Salah satunya adalah terbatasnya dana untuk menunjang berbagai program pendidikan dan fasilitas yang diperlukan. Selain itu, tantangan lainnya adalah mengubah persepsi mengenai kurikulum sekolah dan bagaimana mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pembelajaran yang dapat beradaptasi dengan dinamika perkembangan dunia

kerja. Oleh karena itu, STIT harus mempunyai strategi yang fleksibel mengatasi tantangan-tantangan ini.

Perencanaan pengelolaan layanan pendidikan Islam di STIT memegang peranan penting dalam menentukan mutu pendidikan. Dengan perencanaan yang tepat dari segi kurikulum, pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas dan penilaian yang terstruktur, STIT dapat mewujudkan pendidikan yang berkualitas. Pendidikan yang tidak hanya mengedepankan kecerdasan intelektual saja, namun juga membentuk karakter islami peserta didik. Melalui perencanaan dan pelaksanaan yang matang Dengan tepat, STIT akan menghasilkan lulusan yang siap menjawab tantangan zaman, baik di dunia akademis maupun di masyarakat.

2. Tantangan yang dihadapi dalam Pengelolaan Manajemen Jasa Pendidikan Islam di STIT, baik dari segi Sumber Daya Manusia, Fasilitas, maupun Kebijakan Pendidikan

Pengelolaan manajemen jasa pendidikan Islam di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) dihadapkan pada berbagai tantangan, baik yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM), fasilitas, maupun kebijakan pendidikan. Masing-masing faktor ini memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pendidikan yang diberikan, namun sering kali menghadapi hambatan yang membutuhkan perhatian serius untuk mengatasinya. Tantangan-tantangan ini perlu dikelola dengan baik agar STIT dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas, sesuai dengan tujuan pendidikan Islam yang holistik.

Tantangan dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Keterbatasan Kualifikasi Dosen

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh STIT dalam pengelolaan SDM adalah keterbatasan kualifikasi dosen. Dosen di STIT tidak hanya dituntut untuk menguasai bidang ilmu yang mereka ajarkan, tetapi juga harus memiliki kemampuan dalam mengintegrasikan ilmu tersebut dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, dosen juga perlu memiliki keterampilan pedagogis yang baik untuk dapat mengajar secara efektif.

Namun, tidak semua dosen memiliki latar belakang pendidikan yang memadai dalam hal ini, yang berdampak pada kualitas pengajaran.

b. Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan SDM

Tantangan lainnya adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan bagi dosen dan staf pengajar. Pendidikan tinggi yang berkualitas memerlukan pengajaran yang terus berkembang, baik dalam metode maupun materi yang diajarkan. Jika pengembangan SDM tidak berjalan dengan baik, maka hal ini akan memengaruhi kualitas pendidikan yang diterima oleh mahasiswa.

Tantangan dalam Fasilitas Pendidikan

a. Keterbatasan Fasilitas Penunjang Pembelajaran

Fasilitas yang memadai sangat penting dalam menunjang proses pembelajaran. Di STIT, salah satu tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan fasilitas fisik yang dapat mendukung proses pembelajaran yang efektif. Ruang kelas yang tidak memadai, kurangnya akses ke perpustakaan atau ruang baca yang lengkap, serta terbatasnya sarana pendukung lainnya menjadi masalah yang sering kali ditemukan di STIT. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pembelajaran dan kenyamanan mahasiswa dalam belajar.

b. Teknologi Pembelajaran yang Tidak Terintegrasi

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam dunia pendidikan. Namun, masih banyak STIT yang belum dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran. Keterbatasan akses terhadap perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai serta kurangnya pelatihan dalam memanfaatkan teknologi bagi dosen dan mahasiswa menjadi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pendidikan di STIT.

Tantangan dalam Kebijakan Pendidikan

a. Kebijakan Pendidikan yang Tidak Fleksibel

Tantangan yang dihadapi oleh STIT juga terletak pada kebijakan pendidikan yang sering kali tidak fleksibel atau kurang adaptif terhadap perubahan kebutuhan pendidikan dan dunia kerja. Kurikulum yang

diterapkan sering kali tidak dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Hal ini mengakibatkan gap antara apa yang diajarkan di perguruan tinggi dengan kebutuhan yang ada di dunia kerja (Hidayat, 2019: 105). Di beberapa STIT, penyesuaian kurikulum terhadap perkembangan zaman seringkali terhambat oleh birokrasi yang kompleks.

b. Kebijakan Pembiayaan Pendidikan yang Terbatas

Salah satu tantangan kebijakan lainnya adalah terbatasnya anggaran untuk pengembangan pendidikan. Banyak STIT yang menghadapi keterbatasan dana untuk pengelolaan fasilitas, pengembangan SDM, dan penerapan teknologi dalam pendidikan. Pembiayaan yang terbatas menghambat berbagai inisiatif dan program yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

Tantangan yang kita hadapi dalam pengelolaan layanan pendidikan Islam di STIT mencakup berbagai aspek, mulai dari sumber daya manusia yang berkualitas, struktur yang belum memadai, hingga kebijakan pendidikan yang belum sepenuhnya disesuaikan dengan perkembangan saat ini. Untuk mengatasi tantangan ini memerlukan upaya kolaboratif antara administrator, guru, siswa, dan pemerintah. Hanya dengan perencanaan yang matang dan kebijakan yang mendukung STIT dapat mengatasi hambatan tersebut. dan menjadi lembaga pendidikan Islam yang berkualitas.

3. Implementasi Manajemen Pendidikan Islam Yang Efektif di STIT untuk Mencetak Calon Pendidik Yang Kompeten dan Berbasis pada Nilai-Nilai Islam

Implementasi manajemen pendidikan Islam yang efektif di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) menjadi faktor kunci dalam menghasilkan calon pendidik yang tidak hanya kompeten dalam bidang keilmuan, tetapi juga memiliki karakter islami yang kuat. Manajemen pendidikan Islam yang baik akan memastikan bahwa seluruh aspek pendidikan—mulai dari kurikulum, pengelolaan sumber daya manusia (SDM), fasilitas, hingga evaluasi—terpadu dalam mencetak pendidik yang siap berkontribusi dalam dunia pendidikan dengan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.

a. Pengembangan Kurikulum yang Terintegrasi dengan Nilai-Nilai Islam

Kurikulum yang diterapkan di STIT hendaknya dirancang untuk menghasilkan pendidik masa depan yang kompeten dan memiliki pemahaman Islam yang mendalam. Dalam konteks ini, kurikulum harus mengintegrasikan pengetahuan umum dengan ajaran Islam, sehingga peserta didik tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga menghayati nilai-nilai agama.

Penerapan manajemen pendidikan Islam yang efektif di STIT diawali dengan penyusunan kurikulum yang komprehensif dan berprinsip Islam. Program ini tidak hanya mencakup pengajaran mata pelajaran akademik, tetapi juga mata kuliah yang memperkuat moral dan karakter mahasiswa. Misalnya saja pengajaran etika pendidikan dalam Islam, sejarah peradaban Islam dan pemahaman mendalam terhadap ajaran Islam terkait dengan dunia pendidikan. Tujuannya adalah mempersiapkan peserta didik menjadi pendidik yang tidak hanya mengajar dengan metode yang baik, namun juga mampu menjadi teladan dalam kehidupan sehari-hari. mereka adalah individu-individu yang berakhlak mulia.

Pentingnya memasukkan nilai-nilai Islam ke dalam kurikulum sekolah hendaknya juga dapat membantu calon pendidik untuk memahami metode pendidikan yang sesuai dengan orientasi agama, yang tidak hanya berorientasi pada keberhasilan akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter siswa, yaitu seimbang. antara intelektual dan spiritual.

b. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Profesional

Dalam manajemen pendidikan Islam di STIT, salah satu aspek yang sangat penting adalah pengelolaan SDM, khususnya dosen dan tenaga pengajar. Untuk mencetak calon pendidik yang kompeten dan berbasis pada nilai-nilai Islam, dosen yang mengajar di STIT harus memiliki kualitas yang baik, baik dalam bidang akademik maupun dalam pemahaman dan pengamalan ajaran Islam. Dosen harus memiliki kompetensi pedagogis yang memadai dan mampu mengajar dengan metode yang efektif, serta mampu menyampaikan nilai-nilai agama dalam pembelajaran.

Pengelolaan SDM yang efektif mencakup rekrutmen dosen yang tidak hanya berkualifikasi akademik tinggi, tetapi juga memiliki pemahaman yang baik tentang pendidikan Islam. Selain itu, penting untuk melaksanakan program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan bagi dosen agar mereka selalu dapat mengikuti perkembangan terbaru dalam dunia pendidikan, baik yang terkait dengan ilmu pengetahuan maupun dengan metode pengajaran yang inovatif. Dosen yang kompeten dan profesional akan menjadi contoh yang baik bagi mahasiswa dalam menerapkan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari, yang pada gilirannya akan menumbuhkan karakter mahasiswa sebagai calon pendidik yang bermoral dan berintegritas.

c. Penggunaan Fasilitas yang Mendukung Pembelajaran

Fasilitas pendidikan yang memadai merupakan salah satu faktor penunjang dalam menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif dan efektif. Di STIT, fasilitas pendidikan harus mendukung tercapainya tujuan pendidikan Islam, yaitu mencetak calon pendidik yang tidak hanya menguasai ilmu pengetahuan, tetapi juga mengamalkan nilai-nilai Islam dalam profesinya sebagai pendidik. Fasilitas yang baik, seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, dan ruang ibadah yang memadai, akan mendukung mahasiswa dalam proses belajar dan mengembangkan karakter mereka.

Selain fasilitas fisik, STIT juga perlu memanfaatkan teknologi pendidikan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, STIT dapat menyelenggarakan pembelajaran yang lebih interaktif, inovatif, dan sesuai dengan perkembangan zaman. Penggunaan teknologi yang tepat juga memungkinkan mahasiswa untuk mengakses berbagai sumber belajar dan penelitian yang relevan dengan pendidikan Islam.

d. Evaluasi dan Monitoring yang Berkelanjutan

Evaluasi dan monitoring adalah bagian integral dari manajemen pendidikan Islam yang efektif. di STIT, evaluasi dilakukan tidak hanya untuk mengukur hasil belajar akademik mahasiswa, tetapi juga untuk

menilai sejauh mana nilai-nilai Islam dapat diinternalisasi dalam diri mahasiswa dan diterapkan dalam praktik pendidikan. Evaluasi ini melibatkan pengukuran terhadap aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik mahasiswa.

Penting untuk mengembangkan sistem evaluasi yang komprehensif, yang tidak hanya berfokus pada ujian akademik, tetapi juga mengukur pengembangan karakter mahasiswa, serta kemampuan mereka dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari dan dalam profesi mereka sebagai pendidik. Monitoring yang berkala terhadap proses pembelajaran juga penting untuk memastikan bahwa kurikulum yang diterapkan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

e. Peningkatan Kualitas Manajemen Institusi

Agar implementasi manajemen pendidikan Islam di STIT dapat berjalan dengan efektif, diperlukan peningkatan kualitas manajemen institusi secara keseluruhan. Pengelolaan lembaga yang baik mencakup pengelolaan keuangan, administrasi, dan sumber daya lainnya dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif. Manajemen yang baik akan menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif, yang pada gilirannya akan mendukung proses pencapaian tujuan pendidikan Islam.

Implementasi manajemen pendidikan Islam yang efektif di STIT sangat penting untuk mencetak calon pendidik yang kompeten dan berbasis pada nilai-nilai Islam. Dengan mengembangkan kurikulum yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam, mengelola SDM secara profesional, menyediakan fasilitas yang mendukung pembelajaran, serta melaksanakan evaluasi dan monitoring yang berkelanjutan, STIT dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga memiliki karakter islami yang kuat. Sebagai calon pendidik, mereka akan mampu mengaplikasikan ilmu dan nilai-nilai Islam dalam dunia pendidikan, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan bangsa.

4. Evaluasi terhadap Pelaksanaan Manajemen Pendidikan Islam di STIT untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan

Evaluasi pelaksanaan manajemen pendidikan Islam di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) merupakan salah satu instrumen penting untuk memastikan bahwa tujuan pendidikan yang diinginkan tercapai secara efektif. Dalam konteks ini, manajemen pendidikan Islam yang baik tidak hanya berfokus pada pengelolaan akademik dan administrasi, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai Islam yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan manajemen pendidikan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan guna menciptakan pendidikan yang lebih berkualitas, relevan, dan responsif terhadap tuntutan zaman.

a. Evaluasi terhadap Kurikulum yang Diterapkan

Kurikulum adalah salah satu komponen terpenting dalam manajemen pendidikan Islam di STIT. Evaluasi terhadap kurikulum yang diterapkan penting dilakukan untuk memastikan bahwa kurikulum tersebut mampu mencetak calon pendidik yang tidak hanya cerdas dalam bidang ilmu pengetahuan, tetapi juga berkarakter dan menguasai nilai-nilai Islam.

- 1) **Kekuatan Kurikulum:** Salah satu aspek yang kuat dari kurikulum STIT adalah pengintegrasian nilai-nilai Islam dalam setiap mata kuliah. Kurikulum yang diterapkan sudah cukup relevan dengan kebutuhan dunia pendidikan Islam, mencakup mata kuliah akademik dan pendidikan agama yang seimbang. Dengan demikian, mahasiswa STIT tidak hanya menerima pendidikan ilmiah tetapi juga membentuk karakter sebagai pendidik yang berbasis pada prinsip-prinsip Islam.
- 2) **Kelemahan Kurikulum:** Namun, dalam beberapa kasus, kurikulum yang ada masih belum cukup fleksibel untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman, terutama terkait dengan penguasaan teknologi dan keterampilan abad ke-21 yang semakin dibutuhkan di dunia pendidikan. Perkembangan dalam dunia pendidikan yang mengarah

pada pembelajaran berbasis teknologi, serta metode-metode baru dalam pengajaran, perlu lebih banyak diakomodasi dalam kurikulum STIT.

Rekomendasi: Perbaiki kurikulum dengan penambahan mata kuliah yang berfokus pada keterampilan digital, teknologi pendidikan, serta pendekatan-pendekatan pembelajaran inovatif sangat diperlukan. Selain itu, perlu adanya evaluasi rutin terhadap relevansi kurikulum yang diterapkan dengan kondisi sosial, ekonomi, dan budaya yang berkembang.

b. Evaluasi terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengelolaan SDM adalah salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pendidikan di STIT. Dosen sebagai ujung tombak pendidikan harus memiliki kompetensi akademik, pedagogis, serta pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai Islam.

- 1) Kekuatan SDM: Sebagian besar dosen di STIT sudah memiliki latar belakang pendidikan yang memadai di bidang agama Islam dan pendidikan. Mereka juga telah terlatih dalam mengajar dan memberikan materi pembelajaran yang relevan dengan tujuan pendidikan Islam.
- 2) Kelemahan SDM: Namun, tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan dalam hal pengembangan profesional dan pelatihan lanjutan untuk dosen. Tidak semua dosen memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan teknologi pembelajaran modern. Selain itu, ada beberapa dosen yang belum sepenuhnya memahami cara mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam proses pembelajaran yang lebih efektif dan menarik bagi mahasiswa.

Rekomendasi: STIT perlu menyediakan lebih banyak program pelatihan dan pengembangan profesional bagi dosen, terutama yang berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam pembelajaran dan metodologi pengajaran yang lebih inovatif. Dosen juga perlu diberikan pelatihan tentang cara mengintegrasikan nilai-nilai Islam dengan cara yang lebih relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan dunia pendidikan.

c. Evaluasi terhadap Fasilitas Pendidikan

Fasilitas yang memadai merupakan salah satu penentu kualitas pendidikan. Fasilitas pendukung yang baik akan meningkatkan efektivitas proses pembelajaran dan kenyamanan mahasiswa dalam menjalani pendidikan.

- 1) Kekuatan Fasilitas: STIT sudah memiliki fasilitas dasar yang dibutuhkan untuk pembelajaran, seperti ruang kelas yang cukup, perpustakaan, dan ruang ibadah yang mendukung kebutuhan spiritual mahasiswa.
- 2) Kelemahan Fasilitas: Namun, fasilitas pendukung lainnya, seperti laboratorium komputer, akses internet yang cepat, dan ruang diskusi yang lebih interaktif, masih terbatas. Hal ini menghambat mahasiswa dalam mengakses informasi terbaru, melakukan riset, serta mengikuti perkembangan teknologi di bidang pendidikan.

Rekomendasi: STIT perlu meningkatkan investasi dalam fasilitas pendukung pendidikan, terutama yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Menyediakan ruang komputer yang dilengkapi dengan perangkat lunak yang relevan, akses internet yang lebih cepat, serta ruang belajar yang lebih interaktif dapat meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa.

d. Evaluasi terhadap Sistem Evaluasi dan Penilaian

Sistem evaluasi dan penilaian adalah alat ukur untuk menilai sejauh mana tujuan pendidikan tercapai. Evaluasi yang baik tidak hanya mengukur hasil belajar akademik mahasiswa, tetapi juga proses perkembangan karakter dan nilai-nilai Islam yang diinternalisasi dalam diri mahasiswa.

- 1) Kekuatan Evaluasi: STIT sudah memiliki sistem evaluasi yang komprehensif dalam menilai hasil belajar mahasiswa, baik melalui ujian tertulis, ujian lisan, tugas individu, maupun kerja kelompok.

Selain itu, evaluasi karakter dan pengamalan nilai-nilai Islam juga mulai diperkenalkan dalam beberapa mata kuliah.

- 2) Kelemahan Evaluasi: Namun, sistem evaluasi yang ada masih terfokus pada aspek kognitif dan akademik, sedangkan evaluasi terhadap pengembangan karakter dan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari masih kurang memadai.

Rekomendasi: Perlu dilakukan pengembangan sistem evaluasi yang lebih holistik, yang tidak hanya mengukur kemampuan akademik tetapi juga pengembangan karakter dan pengamalan nilai-nilai Islam dalam kehidupan. Evaluasi terhadap keterampilan abad ke-21 seperti keterampilan berpikir kritis, kreativitas, dan kemampuan berkolaborasi juga harus dimasukkan dalam sistem evaluasi yang diterapkan.

e. Evaluasi terhadap Kebijakan Pendidikan

Kebijakan pendidikan yang diterapkan di STIT harus mampu mendukung tercapainya tujuan pendidikan Islam yang berkualitas, relevan dengan kebutuhan zaman, dan responsif terhadap dinamika sosial dan ekonomi.

- 1) Kekuatan Kebijakan: Kebijakan yang ada di STIT, seperti penerapan sistem pembelajaran yang berbasis pada nilai-nilai Islam, sudah cukup baik dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pendidikan karakter.
- 2) Kelemahan Kebijakan: Kebijakan pendidikan yang diterapkan di STIT terkadang kurang fleksibel untuk menyesuaikan dengan perubahan cepat dalam dunia pendidikan dan teknologi. Beberapa kebijakan pendidikan belum sepenuhnya mendukung integrasi pembelajaran berbasis teknologi dan inovasi pengajaran.

Rekomendasi: STIT perlu mengembangkan kebijakan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan perubahan sosial. Hal ini mencakup kebijakan yang mendorong penggunaan teknologi dalam pembelajaran serta menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan pasar kerja dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen pendidikan Islam di STIT sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat sejumlah kekuatan yang dapat dijadikan landasan untuk pengembangan lebih lanjut, namun juga ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti pengembangan kurikulum yang lebih fleksibel, peningkatan pelatihan untuk dosen, peningkatan fasilitas pendidikan, dan pengembangan sistem evaluasi yang lebih holistik. Dengan memperhatikan rekomendasi tersebut, STIT dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan mencetak calon pendidik yang tidak hanya kompeten dalam bidang ilmu pengetahuan, tetapi juga berbasis pada nilai-nilai Islam yang kokoh.

C. SIMPULAN

Tantangan yang kita hadapi dalam pengelolaan layanan pendidikan Islam di STIT mencakup berbagai aspek, mulai dari sumber daya manusia yang berkualitas, struktur yang belum memadai, hingga kebijakan pendidikan yang belum sepenuhnya disesuaikan dengan perkembangan saat ini. Untuk mengatasi tantangan ini memerlukan upaya kolaboratif antara administrator, guru, siswa, dan pemerintah. Dengan perencanaan yang matang dan kebijakan yang mendukung, STIT dapat mengatasi kendala tersebut dan menjadi lembaga pendidikan Islam yang berkualitas.

Penerapan manajemen pendidikan Islam yang efektif di STIT sangat penting untuk menghasilkan pendidik masa depan yang kompeten dan berlandaskan nilai-nilai Islam. Mengembangkan kurikulum yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam, mengelola sumber daya manusia secara profesional, menyediakan fasilitas yang menunjang pembelajaran dan melakukan penilaian dan pengawasan yang terus menerus, STIT dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya cerdas secara intelektual, namun juga memiliki karakter keislaman yang kuat. Sebagai pendidik masa depan, mereka akan mampu menerapkan ilmu dan nilai-nilai Islam dalam dunia pendidikan untuk memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan bangsa.

Evaluasi pelaksanaan manajemen pendidikan Islam di STIT sangat penting untuk meningkatkan mutu pendidikan. Berdasarkan hasil penilaian,

Terdapat sejumlah kekuatan yang dapat menjadi landasan untuk pengembangan lebih lanjut, namun terdapat juga beberapa kelemahan yang perlu dibenahi, seperti pengembangan kurikulum yang lebih fleksibel, peningkatan pelatihan guru, peningkatan kualitas pendidikan. lingkungan dan pengembangan sistem yang lebih fleksibel. . sistem penilaian umum. Dengan memperhatikan rekomendasi tersebut, STIT dapat meningkatkan mutu pendidikan dan melahirkan calon pendidik yang tidak hanya berpengetahuan luas di bidang sains, namun juga dilandasi nilai-nilai keislaman yang kokoh.

BAB XVI
MANAJEMEN JASA PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH (STIT)
(Muhammad Helmi Alam)

A. PENDAHULUAN

Kita ketahui komponen terpenting dan utama pada kehidupan seseorang selain dari segi finansial dan alam, tentu saja menuju pada perspektif pengajaran atau pendidikan. Masykur (2019) mengatakan pengajaran dapat menjadi premis utama yang melandasi jiwa seseorang untuk menjadi orang yang berpotensi dan berjiwa kompetisi. Dengan begitu kualitas dunia lain yang dalam hal ini mengarah pada eksistensi dunia lain, wawasan etis yang menyinggung sudut pandang informasi, mengendalikan emosional. Jadi, bisa kita lihat bahwa pendidikan sangat berkembang seiringnya waktu. Dengan adanya pendidikan bisa membentuk jiwa dan karakter pada seseorang sehingga bisa menemukan potensi disetiap diri seseorang yang mana tidak hanya berguna bagi diri mereka sendiri bahkan bisa berguna bagi orang lain. Dengan kebijakan pemerintah kewajiban pendidikan selama 9 tahun serta tuntutan pada zaman digitalisasi seperti sekarang, membuat banyak munculnya lembaga-lembaga pendidikan yang baik seperti islam terpadu yang bersifat terbuka dan privat

Sejarah mencatat bahwa pada masa kejayaan Islam, pada abad ke-8 sampai ke-13 Masehi, dunia Islam menjadi pusat ilmu pengetahuan. Kota-kota seperti Baghdad, Kairo, dan Cordoba menjadi magnet bagi para cendekiawan dari berbagai penjuru dunia. Perpustakaan-perpustakaan besar, observatorium, dan lembaga-lembaga pendidikan tinggi seperti Bayt al-Hikmah di Baghdad dan Universitas Al-Azhar di Kairo menjadi bukti nyata jasa pendidikan Islam dalam memajukan peradaban. (R. Montgomery, 2007)

Di Nusantara, pendidikan Islam telah berperan penting dalam membentuk karakter dan identitas masyarakat. Melalui sistem pesantren, surau, dan madrasah, pendidikan Islam tidak hanya mentransmisikan pengetahuan agama,

tetapi juga nilai-nilai moral dan sosial yang menjadi fondasi masyarakat. Tokoh-tokoh seperti Walisongo di Jawa dan ulama-ulama di berbagai daerah telah menjadi pionir dalam mengembangkan sistem pendidikan yang mengintegrasikan kearifan lokal dengan ajaran Islam.

Bagi umat muslim pengajaran islam memiliki harga diri instruktif di mana setiap individu mempunyai nilai pengabdian serta keyakinan luar biasa untuk membentengi, tentu saja tugas ini memerlukan bagian dari pengarahan tenaga, salah satunya memasok administrasi instruktif melalui sudut pamer. Kemudian setiap individu dalam perkumpulan juga harus mempunyai konsep serta visi dan misi yang sama dalam pengajaran islam untuk menjadi contoh bagi komunitas lain. (Ahmad Zainuri, 2023)

Dalam pengaturan lanjutan, administrasi pengajaran Islam melanjutkan untuk menciptakan dan menyesuaikan diri dengan permintaan zaman. Pendidikan mulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, terus berusaha untuk menyesuaikan antara pengetahuan agama dan pengetahuan umum. Hal ini mencerminkan komitmen pendidikan Islam untuk menghasilkan generasi yang tidak hanya taat beribadah, tetapi juga kompeten dalam menghadapi tantangan dunia.

Namun, di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan perubahan sosial, pendidikan Islam juga menghadapi berbagai tantangan. Isu-isu seperti radikalisme, kesenjangan kualitas pendidikan, dan relevansi kurikulum dengan kebutuhan pasar kerja menjadi persoalan yang perlu diaddress. Oleh karena itu, kajian mendalam tentang jasa pendidikan Islam tidak hanya penting untuk menghargai warisan masa lalu, tetapi juga untuk merumuskan strategi pengembangan di masa depan.

Makalah ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai aspek jasa pendidikan Islam, mulai dari perspektif historis hingga kontemporer. Dengan memahami kontribusi pendidikan Islam terhadap peradaban dan tantangan yang dihadapinya, diharapkan dapat muncul wawasan baru untuk mengoptimalkan peran pendidikan Islam dalam membangun masyarakat yang berilmu, berakhlak, dan mampu berkontribusi positif dalam tatanan global.

B. PEMBAHASAN

A. Konsep Manajemen Jasa Pendidikan Islam

1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni dalam melaksanakan tindakan untuk mencapai tujuan. Sebagai sebuah ilmu, manajemen adalah kumpulan pengetahuan yang disusun secara sistematis dan terorganisasi (Siswanto, 2011: 7). Manajemen juga dapat dipahami sebagai strategi yang diterapkan oleh seorang pemimpin dalam memanfaatkan keterampilannya dalam sebuah organisasi. Teknik dan strategi yang digunakan oleh pemimpin menjadi faktor penentu keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pengelolaan organisasi, manajemen mencakup berbagai aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, serta pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan (Syahrizal, 2008: 14).

G.R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai proses yang melibatkan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan, dan pencapaian hasil melalui pemanfaatan tenaga kerja manusia. Pendekatan ini menekankan pentingnya kolaborasi dan pemanfaatan sumber daya manusia dalam menjalankan berbagai aktivitas. Oleh karena itu, manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan atau wewenang untuk mengelola suatu usaha, dengan tanggung jawab penuh terhadap keberhasilan atau kegagalan usaha tersebut. Dimensi manajemen diperkuat oleh fungsi-fungsi utama yang dikenal dengan istilah "POAC" (Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling) menurut Terry, sedangkan Albert menambahkan fungsi "directing" sebagai bagian dari manajemen (Syahrizal, 2008: 15).

2. Pengertian Jasa

Dalam buku Mengkoordinasikan Administrasi Manfaat, Menurut Kotler, administrasi dapat digambarkan sebagai aktivitas atau layanan yang ditawarkan kepada pihak lain, bersifat tidak berwujud, dan tidak

menghasilkan kepemilikan apa pun, pembuatan manfaat berhubungan dengan barang-barang fisik atau kebiasaan buruk sebaliknya. (M.N. Nasution, 2004:6) Sementara itu, sependapat dengan Zaithmal dan Bitner, administrasi adalah semua latihan keuangan dengan memberikan hasil selain barang fisik dan pengertian, yang dikeluarkan dan diciptakan bersama, memberikan nilai tambahan serta manfaat yang bersifat tidak berwujud kepada pembeli utama. Jadi dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah semua latihan keuangan yang menciptakan hasil dalam kerangka barang dan karya (non-fisik) yang dikeluarkan saat dikirim dan memberikan harga yang termasuk dalam bentuk seperti kewajaran, penghiburan, akal sehat, yang pada intinya menarik selera pembeli.

Sementara itu, administrasi instruktif adalah Administrasi yang kompleks ditandai dengan sifatnya yang padat karya dan padat modal. Hal ini menunjukkan perlunya tenaga kerja dengan keahlian luar biasa di bidang pengajaran serta investasi besar untuk menyediakan infrastruktur yang memadai (perangkat keras). Dalam konteks instruksi, administrasi berfokus pada upaya memaksimalkan manfaat dalam proses persiapan. Instruksi sendiri dapat diartikan sebagai upaya membangun sisi kemanusiaan seseorang atau bentuk pembelajaran yang dilakukan, baik melalui lembaga formal maupun nonformal, yang melibatkan aspek fisik maupun nonfisik serta memerlukan perangkat keras dan kompetensi tertentu. (Suharsimi Arikunto, 2004)

3. Pengertian Pendidikan Islam

Instruksi sesuai dengan dasar-dasar historis, kata instruksi dalam kmus bahasa indonesia berasal dari kata “didik” artinya “tindakan”. Pengajaran dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk mengubah tingkah laku seseorang dengan mengembangkan dan memajukan segala potensi yang dimilikinya melalui proses pengajaran dan pembelajaran untuk memberikan informasi, kecakapan dan menciptakan tingkah laku yang baik bagi kehidupannya, masyarakat dan lingkungannya (Hamka Abdul A, 2011).

Ahmad D. Marimba, sebagaimana dikutip oleh Ramayulis (2013:31), mengungkapkan bahwa pengajaran merupakan metode pembinaan yang dilakukan secara sadar oleh pendidik untuk mendukung perkembangan jasmani dan rohani peserta didik, sehingga tercipta kepribadian yang unggul dan ideal.

Sementara itu, Hasan Langgulung memandang pengajaran dari dua perspektif, yakni perspektif masyarakat dan individu. Dari sudut pandang masyarakat, pengajaran berfungsi sebagai sarana untuk mempertahankan dan mentransmisikan kebudayaan dari generasi terdahulu yang lebih berpengalaman kepada generasi muda. Dengan demikian, nilai-nilai yang diwariskan tetap terjaga, memastikan keberlanjutan kehidupan masyarakat serta melestarikan kepribadian kolektifnya untuk masa depan. (Langgulung, 2003)

Dilihat dari sudut pandang individu, pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam mengembangkan potensi tersembunyi setiap manusia. Melalui pendidikan, manusia dapat menggali dan mengembangkan kemampuan diri yang sebelumnya terpendam melalui proses pembelajaran.

Pendidikan Islam dapat didefinisikan sebagai proses internalisasi ilmu pengetahuan dan nilai-nilai Islam kepada peserta didik melalui berbagai metode seperti pengajaran, pembiasaan, bimbingan, pengasuhan, pengawasan, serta pengembangan potensi mereka, sehingga tercapai keseimbangan kehidupan di dunia dan akhirat (Ramayulis, 2013: 38). Menurut Ahmad Tafsir (2012: 32), Pendidikan Islam adalah sebuah proses pembimbingan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain agar individu tersebut dapat berkembang secara optimal sesuai dengan ajaran Islam.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendidikan Islam adalah suatu proses yang didasarkan pada nilai-nilai ajaran Islam melalui pengajaran yang bertujuan untuk menjadi pedoman hidup bagi umat Islam.

Jadi pengertian yang telah disampaikan, administrasi pengajaran Islam dapat disimpulkan sebagai suatu kerangka manfaat yang kompleks yang mencakup interaksi antara guru dan siswa dalam persiapan pembelajaran berdasarkan pelajaran Islam. Layanan ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi dan kecakapan, tetapi lebih dari itu untuk membentuk etika, etika, dan rasa yang paling dalam dari para siswa berdasarkan nilai-nilai Islam.

4. Pengajaran Islam bersifat padat karya, membutuhkan tenaga ahli yang kompeten, dan padat modal, karena membutuhkan kerangka kerja yang memuaskan. Administrasi pengajaran Islam memiliki peran penting dalam memanusiakan manusia secara komprehensif - secara fisik, pengetahuan, dan mendalam - melalui penanganan yang gigih dalam mendidik dan membiasakan, dengan tujuan akhir untuk mencapai kehidupan yang menyenangkan di dunia dan akhirat. Secara umum, administrasi pendidikan Islam tidak hanya menciptakan orang-orang yang cerdas dan cerdik, tetapi juga memiliki karakter yang terhormat, memahami pelajaran-pelajaran Islam, dan mampu memberikan kontribusi yang tegas kepada masyarakat dan peradaban. (Langgulung, 2003)

5. Faktor yang mempengaruhi manajemen jasa pendidikan islam universitas islam negeri (UIN)

Manajemen jasa pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain:

a. Kurikulum

Penyesuaian kurikulum dengan kebutuhan pasar dan perkembangan ilmu pengetahuan sangat penting untuk memastikan relevansi pendidikan. Kurikulum yang relevan dan up-to-date adalah kunci untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan di dunia kerja. Integrasi antara ilmu pengetahuan umum dan nilai-nilai Islam dalam kurikulum akan menciptakan lulusan yang tidak hanya kompeten secara akademis tetapi juga memiliki moralitas yang baik. (Sanjaya, 2016)

b. Sumber Daya Manusia

Kualitas tenaga pengajar dan staf administrasi berpengaruh besar pada kualitas layanan pendidikan. Kualitas dosen dan staf administrasi mempengaruhi efektivitas manajemen pendidikan. Dosen yang berkualitas tidak hanya mengajar, tetapi juga terlibat dalam penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pengembangan profesional bagi dosen dan pelatihan untuk staf administrasi juga sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. (Miftah, 2018)

c. Fasilitas dan Infrastruktur

Ketersediaan fasilitas yang memadai seperti ruang kelas, laboratorium, dan akses internet dapat meningkatkan pengalaman belajar. (Amin, 2017)

d. Manajemen Keuangan

Pengelolaan dana yang efisien dan transparan membantu dalam pengembangan program dan fasilitas pendidikan. Pengelolaan keuangan yang efektif sangat penting untuk mendukung berbagai program dan kegiatan di UIN. Keberlanjutan finansial, penggalangan dana, dan transparansi dalam pengelolaan keuangan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan dan pengembangan institusi. (Nafis, 2019)

e. Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi dalam proses pembelajaran dan administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Pemanfaatan teknologi dalam pendidikan, seperti sistem pembelajaran daring dan alat bantu pengajaran digital, dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses belajar. Institusi harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk menyediakan pendidikan yang lebih baik dan menarik. (Sukardi, 2020)

f. **Regulasi dan Kebijakan**

Kebijakan pemerintah terkait pendidikan tinggi dan peraturan yang berlaku di UIN dapat mempengaruhi operasional dan

manajemen. Sumber pendanaan yang terbatas dapat menghambat pengembangan program dan fasilitas. UIN perlu mencari alternatif pendanaan, seperti kerja sama dengan industri, penggalangan dana, atau penelitian yang menghasilkan pendapatan. Manajemen keuangan yang baik juga penting untuk memastikan keberlanjutan institusi. (Hussain, 2015)

g. **Kepuasan Mahasiswa**

Umpan balik dari mahasiswa mengenai pengalaman belajar dan layanan yang diberikan sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sangat berpengaruh pada reputasi dan daya tarik institusi. UIN perlu mendengarkan umpan balik mahasiswa dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman belajar mereka. Hal ini mencakup aspek akademik, layanan administrasi, dan kegiatan ekstrakurikuler. (Siddiq, 2019)

B. Tantangan manajemen jasa pendidikan islam universitas islam negeri (UIN)

Berikut adalah beberapa tantangan yang dihadapi dalam manajemen jasa pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN), beserta referensinya:

1. **Kualitas Pendidikan**

Meningkatkan standar kualitas pendidikan agar sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia kerja. Meningkatkan kualitas pendidikan menjadi tantangan utama. Dalam konteks globalisasi dan persaingan, institusi harus menyesuaikan kurikulum dan metode pengajaran agar relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan industri. Kualitas lulusan yang baik sangat memengaruhi citra institusi dan kepercayaan masyarakat. (Miftah, 2018)

2. **Akreditasi dan Pengawasan**

Memenuhi standar akreditasi nasional dan internasional yang semakin ketat. Standar akreditasi yang semakin ketat memerlukan UIN untuk terus meningkatkan kualitas akademik dan manajerial. Proses akreditasi tidak hanya melibatkan penilaian kurikulum, tetapi juga fasilitas,

sumber daya manusia, dan penelitian. Kegagalan dalam akreditasi dapat berdampak negatif pada reputasi institusi. (Amin, 2017)

3. Sumber daya Manusia

Mengembangkan kualitas dosen dan staf agar dapat bersaing di tingkat global. Tantangan ini mencakup pengembangan profesionalisme, pelatihan berkelanjutan, dan peningkatan kompetensi. Dosen yang berkualitas tidak hanya mengajar, tetapi juga melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. (Sanjaya, 2016)

4. Infrastruktur

Penyediaan fasilitas pendidikan yang memadai dan modern untuk mendukung proses belajar mengajar. Fasilitas yang memadai, seperti ruang kelas, laboratorium, dan akses internet, sangat penting untuk mendukung pembelajaran yang efektif. Banyak UIN menghadapi kendala dalam menyediakan infrastruktur yang modern dan ramah teknologi, yang dapat membatasi proses pembelajaran. (Nafis, 2019)

5. Integrasi Teknologi

Mengadaptasi dan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pendidikan secara efektif. Adopsi teknologi dalam pendidikan menjadi keharusan di era digital. UIN perlu mengembangkan platform e-learning dan memanfaatkan alat digital untuk pembelajaran. Tantangannya adalah memastikan bahwa semua dosen dan mahasiswa memiliki kemampuan dan akses untuk menggunakan teknologi tersebut. (Sukardi, 2020)

6. Pendanaan

Mengelola sumber pendanaan yang terbatas untuk pengembangan program dan fasilitas pendidikan. Sumber pendanaan yang terbatas dapat menghambat pengembangan program dan fasilitas. UIN perlu mencari alternatif pendanaan, seperti kerja sama dengan industri, penggalangan dana, atau penelitian yang menghasilkan pendapatan. Manajemen keuangan yang baik juga penting untuk memastikan keberlanjutan institusi. (Siddiq, 2019)

7. Kepuasan Mahasiswa

Meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan sangat berpengaruh pada reputasi dan daya tarik institusi. UIN perlu mendengarkan umpan balik mahasiswa dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman belajar mereka. Hal ini mencakup aspek akademik, layanan administrasi, dan kegiatan ekstrakurikuler. (Hussain, 2015)

C. SIMPULAN

Manajemen jasa pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri (UIN), yang meliputi aspek pengelolaan serta tantangan dalam pelaksanaannya. Pendidikan Islam memiliki peran penting dalam membentuk generasi yang tidak hanya berilmu, tetapi juga bermoral dan berakhlak, sesuai dengan nilai-nilai Islam. Makalah ini memaparkan bahwa manajemen jasa pendidikan di UIN memerlukan pengelolaan yang efisien, meliputi kurikulum yang relevan, sumber daya manusia berkualitas, infrastruktur memadai, serta pengelolaan keuangan yang baik.

Di antara tantangan utama yang dihadapi dalam manajemen pendidikan Islam di UIN adalah kualitas pendidikan yang harus memenuhi standar global, pengembangan teknologi dalam pendidikan, serta terbatasnya pendanaan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, UIN harus beradaptasi dengan teknologi, memastikan kualitas sumber daya manusia, dan berupaya mencari sumber pendanaan alternatif.

Kesimpulannya, keberhasilan manajemen jasa pendidikan Islam di UIN bergantung pada kemampuan lembaga untuk berinovasi dan menyeimbangkan antara aspek akademik dan nilai-nilai agama, guna menghasilkan lulusan yang kompeten secara intelektual, spiritual, dan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, Hamka. (2011). *Pendidikan Karakter Berpusat Pada Hati*. Jakarta: Al-Mawardi Prima.
- Abdullah, M., & Thompson, R. (2023). Comparative Study of Islamic Higher Education Management in Southeast Asia. *Asian Journal of Islamic Education*, 8(2), 45-59.
- Adlini, M. N. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974-980.
- Agustina, W. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Citra Pesantren Tebuireng Jombang*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Tafsir, Ahmad. (2012), *Ilmu Pendidikan Islam*, Bandung: PT Rosdakarya.
- Ahmad, K., & Wilson, J. (2022). Quality Management in Islamic Higher Education. *International Journal of Islamic Education*, 15(3), 78-92.
- Al-Bukhori. (2019). Pendidikan Pesantren dan Perannya dalam Pembangunan Karakter Bangsa. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- Al-Farisi, M., & Davidson, R. (2023). Strategic Management in Islamic Education: A Global Perspective. *International Journal of Islamic Education Management*, 8(4), 178-192.
- Alfi, N., & Rahmawati, S. (2022). The Role of Accreditation in *Islamic Education Management*. *Journal of Educational Policy and Accreditation*, 13(2), 91-104.
- Alfiyanto, Afif. 2(020). Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Berbasis Budaya Religius. *ADAARA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (1)*, No. 3, 53-62
- Al-Hassan, K. (2023). *Technology Integration in Islamic Educational Management*. *International Journal of Islamic Education Technology*, 5(3), 156-170.
- Ali, F. &. (2023). Eksplorasi Kualitas Layanan dalam Pendidikan Tinggi: Perspektif Servqual. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 43(2), , 215-230.
- Alim, A. (2021). *Manajemen Pendidikan Islam: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Al-Jabri, M., & Ghazzawi, K. (2023). *Digital Transformation in Islamic Educational Institutions*. *Journal of Educational Management*, 18(2), 167-180.
- Al-Qurashi, S. (2023). Quality Assurance in Islamic Higher Education. *International Journal of Educational Quality Assurance*, 6(2), 78-93.
- Alwi, M. (2017). *Manajemen pendidikan Islam: Kajian teoritis dan praktis*. UIN Maliki Press.
- Amin, M. (2017). *Manajemen Pendidikan Islam: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amin, M. (2022). Challenges and opportunities in Islamic education service management: A case study of Islamic higher education institutions. *Journal of Islamic Education Management*, 5(2), 120-135.
- Andrian Saputra, 2023, *Kapabilitas Kampus Dalam Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Sebagai Wadah Mewujudkan Keahlian Mahasiswa*, IJMA (Indonesian Journal of Management and Accounting)

- Arasy, Siti Shahilatul (2023), Strategi pengembangan kurikulum PAI terintegrasi untuk penguatan kompetensi dan karakter religius peserta didik di MI NU Hidayatul Ula Probolinggo.
- Arief Efendi, 2008, Peran Strategis Lembaga Pendidikan Berbasis Islam di Indonesia, NO. 1. VOL. I. 2008, El Tarbawi, Jurnal Pendidikan Islam
- Arifin, M. (2020). Manajemen Pendidikan di Pesantren. *Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2).
- Arifin, M. (2023). *Pendidikan Islam dan Tantangan Globalisasi: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Ilmu Edukasi
- Arifin, S. (2020). The impact of globalization on Islamic higher education: Strategies for enhancing competitiveness. *Journal of Islamic Education Policy*, 3(1), 45-58.
- Arifin, Z. (2021). *Perencanaan Pendidikan Islam di Era Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arifin, Z. (2023). *Strategi Pemasaran Pendidikan dalam Era Digital*. Jakarta: Pustaka Al-Hidayah.
- Arifudin, I., & Rosyad, A. M. (2021). Pengembangan Dan Pembaharuan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Di Indonesia: Gagasan Dan Implementasinya. *Al-Afkar, Journal For Islamic Studies*
- Arikunto, Suharsimi. (2004). *"Manajemen Pendidikan"*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).
- Ashraf, S. A. (1985). *New horizons in Muslim education*. Hodder and Stoughton.
- Asmawati, L., & Ibrahim, R. (2021). Building Infrastructure for Islamic Education in Private Higher Education. *Journal of Islamic Educational Facilities*, 8(3), 221-234
- Astari, A. R. N., & Jono, A. A. (2022). Studi Analisis Penerapan Konsep Kepemimpinan Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) Di Kota Bengkulu. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*
- Azhar, M., Syafii, H., & Mardani, S. (2023). "Implementasi Pendidikan Islam di Universitas Indonesia: Studi Kasus dan Hasil Pembelajaran." *Jurnal Pendidikan Islam*, 12(1), 45-58.
- Aziz, M. (2019). Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Umum. *Jurnal Pendidikan Islam*, 11(2), 123-135.
- Aziz, M. (2019). Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Umum: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 11(2), 123-135.
- Baharuddin & Makin, M. (2020). Manajemen Pendidikan Islam: Transformasi Menuju Sekolah/Madrasah Unggul.
- Baharun, H. (2017). Total Moral Quality: A New Approach for Character Education in Pesantren. *Ulumuna 21, No 1*, , 57-80.
- Bambang, W. (2020). Produk-Produk Jasa Pendidikan. *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 36.
- Barsihannor. 2021. Manajemen Pendidikan Islam, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam (7)*, No. 2, 26-52
- Bartos, B. (1992). *Perguruan Tinggi Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basri Barthos. *Perguruan Tinggi Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 1992.

- Basri, H. (2022). *Kurikulum Pendidikan Islam di Universitas Umum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada..
- Basyit, A. (2018). Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam.
- Bukhari, Muhammad al-. *Kitab al-Tarbiyah wa al-Ta'lim fi al-Islam*. (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007).
- Cipto, B. (2017). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Berbasis Pesantren*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Cipto, Bambang. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Berbasis Pesantren*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Cornelia J Benny, 2005, MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI PERGURUAN TINGGI, 9 JURNAL Administrasi Pendidikan Vol. III, Nomor 2 Oktober 2005:59-81.
- Creswell, J. W. (2020). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dakir. (2019). *Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Islam*. Yogyakarta: K-Media.
- Dâmaso, M., & Lima, J. Á. (2020). Marketing the School? How Local Context Shapes School Marketing Practices. *Journal of School Choice Vol. 14 No. 1*, 26-48.
- Danu, R. A. (2019). Leadership in Islamic Educational Institutions. *Jurnal Pendidikan Islam*.
- David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara Imprint, 2016).
- David, W. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Deny, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Lppmunindra*, 58.
- Diana, R. (2013). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economic Review of Business and Economics Studies*, 53.
- Dwiputri, F. A. (2022). Pengelolaan Sarana dan Prasarana di Sekolah Dasar dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Daring di Masa Pandemi. *Aulad: Journal on Early Childhood*, 4(3), 198–205.
- Fachri, M., & Imzaqiyah, L. (2019). Konsep Marketing dalam Meningkatkan Minat Input Di Lembaga Pendidikan Islam. *Managere : Indonesian Journal of Educational Management*, 76-85
- Fadli Ahmad Yogasara1 , Fuad Mas'ud, 2021, PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM DALAM PRAKTIK MANAJEMEN BERBASIS ISLAM (Studi Kasus Hotel Haz Syariah Semarang) DJIEB Vol 1 No 1 (2021) DJIEB Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>
- Fahmi, D., & Usman, M. (2019). Student Perceptions on Islamic Education in Non-Islamic Universities. *Journal of Islamic Student Engagement*, 8(3), 200-216.
- Faizin, Imam. 2020. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah. *Jurnal Madaniyah*(7), No. 2, 61-83

- Fakhrudin, A. (2017). *Manajemen Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy, T. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Farid, M. (2024). *Tantangan Pembiayaan Pendidikan Tinggi*. Yogyakarta: Laksana.
- Fathih, M. A., & Muhlis, N. K. (2023). Problematika Penerapan Manajemen Pendidikan di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Dirasah Vol. 6 No. 1*, 20-29.
- Fathurrohman, M. (2020). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Fathurrohman, M., & Sulistyorini. (2020). Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam.
- Fauzan, M. (2022). Islamic Educational Management in General Private Universities: Challenges and Opportunities. *Journal of Educational Management*, 14(3), 132-147.
- Fauzi, A. (2021). *The role of Islamic higher education institutions in producing quality graduates: A stakeholder perspective*. *Journal of Islamic Education Research*, 6(3), 210-225.
- Fauzi, A. (2019). Epistemologi Pendidikan Islam Rahmatan Lil ‘Alamin di Era Revolusi Industri 4.0; Sebuah Kajian Paradigmatik. *Edureligia: Jurnal Pendidikan Agama Islam Vol. 3 No. 2*, 92-100.
- Fauzi, I. (2021). Analysis of PTKIN Opportunities : Quality Measurement Through The Malcolm Baldrige Criteria for Using The World Class University. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 5 No. 1*, 1-13.
- Fauzi, S. (2020). Manajemen Layanan Pendidikan di Perguruan Tinggi Umum Swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(1), 45-57.
- Fauzi, S. (2020). Manajemen Pendidikan di Perguruan Tinggi Umum Swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(1), 45-57.
- Frans Sudirjo, *MANAJEMEN PEMASARAN JASA PENDIDIKAN: Konsep, Model, dan Implementasi*, Padang: Get Press Indonesia (2023), 6
- Gunawan, A., Hidayah, R., Yani, E., & Putri, S. M. (2022). Pendidikan Islam di Era Globalisasi. *Education Journal Vol. 1 No. 1*, 1-10.
- Gupta, R. &. (2022). Infrastruktur dan Kepuasan Mahasiswa dalam Pendidikan Tinggi. *Jurnal Manajemen Fasilitas Pendidikan*, 37(2), 90-105.
- Hagenbuch, D. J., & Mgrdichian, L. M. (2019). Mindful Marketing: a Strategy-Based, Branded Approach for Encouraging Ethical Marketing. *Marketing Education Review Vol. 2 No. 1*, 1-14.
- Hakim, L. (2020). *Transformational leadership and good governance in Islamic higher education institutions*. *Journal of Islamic Educational Leadership*, 4(2), 80-95.
- Hambali dan Mu‘alimin Muh, *Manajemen Pendidikan Islam Kontemporer* (Yogyakarta: IRCiSoD, 2020).
- Hamid, A., & Watson, K. (2023). Curriculum Internationalization in Islamic Higher Education. *Journal of International Education*, 15(2), 45-60.
- Hamid, R., & Iskandar, H. (2023). Adapting Islamic Education to Global Trends for Generation Z in Private Universities. *Journal of Modern Islamic Education*, 12(3), 98-115.

- Handayani, N., & Basri, F. (2023). The Role of Campus Culture in Islamic Education at Private Universities. *Journal of Islamic Campus Culture*, 11(1), 145-160
- Handoko, H. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen dalam Pendidikan: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, H. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harsoyo, R., & Sukmawati, D. (2023). Strategi Pemasaran Pendidikan Berbasis Madrasah Riset dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN 1 Ngawi. *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam Vol. 7 No. 1*, 61-77.
- Hasan, A. (2019). *The importance of Islamic education service management in shaping character and morality*. *Journal of Islamic Education Studies*, 2(1), 25-40.
- Hasan, M. (2023). *Manajemen Sumber Daya dalam Pendidikan Islam*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan, M., & Thompson, L. (2023). Barriers to Digital Transformation in Islamic Higher Education. *Digital Education Review*, 14(3), 167-182.
- Hasan, N., & Jannah, R. (2022). Collaboration in Islamic Educational Development between Universities. *Journal of Islamic Educational Collaboration*, 13(2), 192-205.
- Hasan, R. (2021). *Adaptasi Perguruan Tinggi di Era Digital*. Bandung: Alfabeta.
- Hasbullah, H. (2006). *Manajemen Pendidikan Islam: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Hasbullah, H. (2006). *Manajemen Pendidikan Islam: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Hashim, R. (2017). Integrating Islamic values in higher education curriculum: Challenges and opportunities. *Al-Shajarah*, 22(2), 227-244.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayat, A. (2022). *Transformasi Pengelolaan Perguruan Tinggi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hidayat, A., & Machali, I. (2021). *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*.
- Hidayat, Ara, & Machali, Imam. *Pengelola Pendidikan Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah Dan Madrasa*. Yogyakarta: Kaukaba, 2012.
- Hidayat, F., & Rahman, A. (2023). Evaluasi Layanan Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Umum. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 15(2), 110-120.
- Hidayat, F., & Rahman, A. (2023). Evaluasi Layanan Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Umum Swasta. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 15(2), 110-120.
- Hidayat, M. (2019). *Evaluasi Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana.
- Hidayat, M., & Ramli, Z. (2020). Government Policy on Islamic Education in Private Universities. *Journal of Islamic Public Policy*, 15(1), 112-130.
- Hidayat, R. (2023). *Pengembangan Manajemen Pendidikan Islam di Indonesia*. Surabaya: Pustaka Al-Muhajir.

- Hidayatussaliki, Alfian, R., & Ma'sum, A. (2023). Pemasaran Jasa Pendidikan sebagai Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan di Perguruan Tinggi Islam. *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 3 No. 1*, 69-81.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2017). *Services marketing: Concepts, strategies, & cases* (5th ed.). Cengage Learning.
- Hurriyati, R. 2020. *Bauran Konsumen dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hussain, A. (2015). "Quality Assurance in Islamic Higher Education." *International Journal of Islamic Thought*, 8,
- Ibrahim, A. (2022). *Human Resource Development in Islamic Higher Education*. *Islamic Education Quarterly*, 12(4), 234-248.
- Ibrohim, L. (2021). Educational Inovation In Developing Quality Management
- Imzaqiyah, L. (2019). Konsep Marketing dalam Meningkatkan Minat Input Di Lembaga Pendidikan Islam. *Managere : Indonesian Journal of Educational Management Vol.1 No. 1*, 76-85.
- Ishaq, F. (2020). Principles of Islamic education: A conceptual framework. *Journal of Islamic Educational Thought*, 4(1), 1-12.
- Ismail, S. &. (2023). Akreditasi dan Mutu Layanan Pendidikan Tinggi: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 58(1), , 77-91.
- Jannah, R. (2023). *Evaluasi Program Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi*. Surabaya: UIN Press.
- Kacung, W. (2017). Manajemen Pemasaran Pendidikan. *Jurnal Kariman*, 67.
- Kamaruddin, N., & Brown, S. (2023). Human Resource Development in Islamic Institutions. *International Journal of Islamic HR Management*, 9(3), 156-171.
- Kartawisastra, H. (2023). *Islamic Management 4.0: Transformasi Digital Pendidikan Tinggi Islam*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 34-46.
- Kholidah, Lilik Nur (2010) Implementasi strategi pembelajaran mata kuliah pendidikan agama Islam pada Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2003.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kurniawan, T. (2023). Manajemen Strategis dalam Pendidikan Islam Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 16(1), 23-36.
- Kurniawan, T. (2023). Pengembangan Strategi Manajemen Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 16(1), 23-36.
- Kurniawati, A., & Santoso, H. (2023). Diversity and Inclusivity in Islamic Education Programs at Private Universities. *Journal of Multicultural Islamic Education*, 11(1), 123-139.
- Kusuma, P. (2023). "Tantangan Internal dalam Manajemen Pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 15(1), hlm. 77-81.
- Langgulang, H. (1980). Beberapa pemikiran tentang pendidikan Islam. Al-Ma'arif.
- Langgulang, H. (1998). *Pendidikan Islam Menghadapi Abad XXI*. Jakarta: Pustaka Al-Husna.
- Latif, R., & Munir, F. (2021). Partnerships with Islamic Organizations in Supporting University Islamic Education. *Journal of Educational Partnership and Development*, 10(2), 170-187.

- Lubis, M. (2023). *Pendidikan Islam dan Karakter di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Pustaka Al-Hidayah.
- M Sjafruddin Achmad¹ , Susilo² , Hasbi Sjamsir, 2021, Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Kutai Kartanegara, *BEduManageRs Journal Borneo Educational Management and Research Journal*, Vol.2, No.1, 2021 ISSN: 2747-0504.
- M. N. Nasution, (2024), *Manajemen Jasa Terpadu* , Bogor: Ghalia Indonesia.
- M. Syukri Azwar Lubis, 2017, Peranan Pendidikan Islam Dalam Membangun Dan Mengembangkan Kearifan Sosial, *Sabilarrayad Volume II Nomor 01 Januari – Juni 2017*, ISSN 2548 – 2203
- M.N.Nasution, (2024), *Manajemen Jasa Terpadu* , Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mahmud, R., & Collins, P. (2023). Professional Development in Islamic Higher Education. *Journal of Professional Learning*, 11(2), 90-104.
- Malik, D., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2023). Implementasi Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Journal on Education Vol. 5 No. 4*, 17200-17210.
- Malik, T., & Yusuf, M. (2022). Financial Management and Islamic Educational Infrastructure in Higher Institutions. *Journal of Islamic Financial Studies*, 10(2), 103-119.
- Mansur, F., & Azhar, N. (2022). Extracurricular Programs as a Medium for Islamic Education in Universities. *Journal of Educational Programs and Development*, 12(1), 180-196.
- Mardani, A. (2023). *Manajemen Pendidikan Islam dalam Perspektif Global*. Bandung: Pustaka Madani.
- Mardani, S. (2023). *Inovasi Teknologi dalam Pendidikan: Peluang dan Tantangan*. Bandung: Lentera Ilmu.
- Mardani, S. (2023). *Teknologi Digital dalam Pendidikan Islam: Inovasi dan Implementasi*. Bandung: Lentera Ilmu
- Mardikanto, M. &. (2023). Penerapan Balanced Scorecard dalam Pendidikan Tinggi: Studi Kasus Perguruan Tinggi di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Internasional* , 37(4) , 678-690.
- Mardiyah, S. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Medan: Al-Mawardi.
- Mashudi. (2022). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*.
- Masykur, R. Teori (2019), *Telaah Pengembangan Kurikulum*. Aura Publisher.
- Mataram, D. I. M. A. N. (2016). Manajemen mutu pendidikan islam
- Miftah, S. (2018). Manajemen Pendidikan Islam. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhamad, R. W. (2022). Optimalisasi Peran Perguruan Tinggi Dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Islam dan Sosial Agama*, 15.
- Muhammad, N., & Murtafiah, N. H. (2023). Strategi Manajemen Pendidikan Islam dalam Menghadapi Tantangan Kontemporer. *An Najah: Jurnal Pendidikan Islam Dan Sosial Keagamaan Vol. 2 No. 2*, 41-46.
- Muhammad, Nur. 2023. Strategi Manajemen Pendidikan Islam Dalam Menghadapi Tantangan Kontemporer. *AN NAJAH: Jurnal Pendidikan dan Sosial Keagamaan (02)*, No. 02
- Muhammad, S., & Hassan, R. (2023). *Curriculum Development in Islamic Higher Education*. *Journal of Islamic Studies*, 25(2), 89-103.
- Muhammadiyah Best Elementary School Bandung. *Jurnal Pendidikan Islam*, 9-24.

- Mujahid, U. (2020). *Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi Muhammadiyah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi, S., & Sahid, I. (2021). Creating an Islamic Campus Environment in Non-Islamic Universities. *Journal of Islamic Studies and Community Engagement*, 14(3), 212-228.
- Mulyani, R. (2022). Kualitas Pendidikan Karakter Berbasis Islam di Perguruan Tinggi Umum Swasta. *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 13(3), 75-87.
- Mulyani, R. (2022). Pengalaman Akademis Mahasiswa dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 13(3), 75-87.
- Mulyasa, E. (2021). *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*.
- Munir, R. (2023). *Kegiatan Islam di Kampus: Pelaksanaan dan Tantangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2013). *Manajemen Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Murtado. (2023). Adaptasi Sekolah Tinggi Umum dalam Era Digital. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian kepada Masyarakat*.
- Muslih, M. (2018). Penerapan manajemen jasa dalam pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 125-138.
- Nafis, M. A. (2019). Pengembangan Pendidikan Tinggi di Indonesia: Perspektif Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, M.K. (2021). *Strategi Pengembangan PTKI di Era Society 5.0*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, R. (2022). "Pengaruh Pendidikan Islam terhadap Karakter Mahasiswa di Universitas Gadjah Mada." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 15(2), 80-90.
- Nasution, R. (2022). "Peran Manajemen dalam Pendidikan Islam di Universitas Umum," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 14(1), hlm. 101-103.
- Nasution, R. (2023). *Manajemen Pendidikan untuk Kualitas Layanan yang Lebih Baik*. Surabaya: Erlangga.
- Nugroho, A., & Anderson, J. (2023). Financial Management Innovation in Islamic Higher Education. *Journal of Educational Finance*, 16(4), 167-180.
- Nujumuddin. (2019). Dampak Kebijakan Akreditasi Terhadap Peningkatan Kinerja Guru Madrasah. *Jurnal Penelitian Keislaman Vol. 15 No. 1*, 1-13.
- Nur Ekawati. "Islamic Religious Education Learning Model With Simulation Approach (Model Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dengan Pendekatan Simulasi)." *EDU-MANDARA: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1, no. 1, Juni (2022).
- Nurhadi, H. (2023). The Role of Lecturer Competence in Islamic Education at Secular Universities. *Journal of Educational Development*, 15(1), 97-110.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Purwanto, N. (2007). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Putra, F. (2023). "Budaya Organisasi dalam Lembaga Pendidikan: Pengaruh terhadap Kinerja," *Jurnal Pendidikan dan Budaya*, 14(2), hlm. 53-60.
- Putra, M. 2024 (April 18). Strategi Promosi Jasa Pendidikan yang Efektif. *TOFFEDEV: Business And Marketing*, p. 3.

- Rachman, A., & Miller, S. (2023). Success Factors in Islamic Education Management. *Islamic Education Quarterly*, 18(2), 134-149.
- Rahim, H. (2001). *Arah Baru Pendidikan Islam Di Indonesia*. Ciputat: PT. Logos Wacana Ilmu.
- Rahman, A. (2020). Enhancing Islamic Competency of Lecturers in Non-Religious Universities. *International Journal of Islamic Educational Research*, 9(1), 30-45.
- Rahman, A. (2023). "Perubahan Kebijakan Pendidikan dan Dampaknya terhadap Manajemen Lembaga," *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 12(3), hlm. 20-25.
- Rahman, A., & Smith, B. (2023). *Strategic Management in Islamic Higher Education Institutions*. *International Journal of Educational Management*, 37(2), 112-126.
- Rahman, A., & Syafiq, R. (2022). "Moderasi Beragama di Lingkungan Pendidikan Tinggi Umum: Sebuah Pendekatan Manajemen." *Jurnal Penerbit Nurani*, 10(3), 22-34.
- Rahman, A., & Syafiq, R. (2022). *Moderasi Beragama di Lingkungan Pendidikan Tinggi Umum: Sebuah Pendekatan Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Nurani.
- Rahman, A., & Syafiq, R. (2023). "Peran Pendidikan Islam dalam Pembentukan Karakter Moral." *Jurnal Pendidikan Islam*, 12(3), 20-35.
- Rahman, Abdurrahman. *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep dan Aplikasi*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015).
- Rahman, Abdurrahman. *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep dan Aplikasi*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011).
- Rahman, F. (2021). *The influence of service quality and facilities on student satisfaction in Islamic higher education institutions*. *Journal of Islamic Education Management*, 4(1), 60-75.
- Rahman, I. (2023). *Pengelolaan Layanan Pendidikan Islam di Universitas Umum*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Rahmawati, A., & Lee, J. (2023). *Adaptive Management in Islamic Higher Education*. *International Journal of Educational Management*, 37(4), 91-104.
- Rahmawati. (2021). Peran Pesantren dalam Pendidikan Tinggi di Indonesia: Sebuah Tinjauan". *Jurnal Ilmiah Pendidikan*.
- Ramadhan, Y., & Fikri, A. (2019). The Use of Digital Platforms in Islamic Education in Private Higher Education Institutions. *Journal of Islamic Digital Learning*, 6(2), 85-98.
- Ramayulsi, (2013), *Strategi Pengembangan Pendidikan Islam*.
- Ramayulsi, (2013), *Strategi Pengembangan Pendidikan Islam*.
- Ridho Ridho, 2016, IMPLEMENTASI PEMBELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM DI PERGURUAN TINGGI UMUM, Vol. 12 No. 2 (2016): Tarbawi : Jurnal Ilmu Pendidikan
- Rizki, M., & Zainal, H. (2020). Curriculum Integration of Islamic Values in Private Non-Islamic Higher Education. *International Journal of Islamic Curriculum Studies*, 7(2), 66-79.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2023). *Management in Education: Principles and Applications*. New York: Pearson Education.

- Rusdi, M., & Zhang, L. (2023). Technology Integration in Islamic Education. *Journal of Educational Technology*, 10(3), 112-127.
- Rusiani, I., Jannah, R., & Rahayu, S. P. (2024). Peran Pendidikan Islam Dalam Membentuk Karakter Generasi Muda. *Religion : Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya Vol. 3 No. 2*, 462-480.
- Said, A., et al. (2021). Implementasi Kurikulum Integratif di Perguruan Tinggi Berbasis Islam. *Jurnal Pendidikan Islam Kontemporer*, 9(4), 298-310.
- Said, A., et al. (2021). Integrasi Kurikulum Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Islam Kontemporer*, 9(4), 298-310.
- Salim, A., & Johnson, M. (2023). Organizational Culture in Islamic Higher Education. *Journal of Educational Culture*, 7(2), 89-102.
- Samsuddin, T. (2020). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan Islam*. Jakarta: Rajawali Press'.
- Sanjaya, W. (2016). Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Kencana.
- Sari, L. (2022). *Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Pendidikan Islam*. Jakarta: Teraju.
- Sari, N. (2020). *Manajemen jasa pendidikan Islam: Konsep dan implementasi*. Jurnal Manajemen dan Administrasi Pendidikan, 4(1), 55-68.
- Sarnoto, Ahmad Zain & Hakim, Lukmanul. 2023. Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Sekolah Tinggi Agama Islam Menurut Perspektif Al-Qur'an, *Jurnal Kajian Agama Hukum dan Pendidikan Islam (KAHPI)(5)*, No. 1, 58-75
- Sesra, B., & dkk. (2023). Manajemen Jasa Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.
- Setiawan, I. &. (2023). Tantangan dalam Mengelola Layanan Pendidikan di Perguruan Tinggi: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 12(4), , 350-362.
- Shofia Himayatul Bariroh1 , Tasman Hamami, 2023), Model Pengembangan Kurikulum Pendidikan Agama Islam Integratif di SMP Islam Yogyakarta, *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Vol.2, No.7, Juni 2023*.
- Shulhan, Muwahid, & Soim. (2013). *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Penerbit Teras.
- Siddiq, M. (2019). Evaluasi Program Pendidikan Islam di Indonesia. Surabaya: Media Kita.
- Siswanto, Bedjo. Manajemen tenaga kerja. Bandung: Sinar Baru, 2007.
- Siswanto, Pengantar Manajemen (Jakarta, PT Bumi Aksara 2011), 7.
- Siswanto. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siti Julaiha. Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan. Proceeding The 1st ACIEM, 2018.
- Smith, A. (2023). *Quality Control in Educational Management*. London: Academic Press.
- Stoner, J. A. F. Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Sufyarma. Kapita selekta manajemen pendidikan. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2016).
- Sukardi, S. (2020). "Dampak Teknologi Informasi terhadap Manajemen Pendidikan." *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(2), 123-135.
- Sukatin, & dkk. (2022). Manajemen Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora*, 72.
- Sukatin, N. A. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora Vol 1 No 2 Juli*, 70-78.
- Sukri, A. (2023). *Nilai-nilai Islam dalam Pendidikan Tinggi*. Makassar: Citra Media.
- Sulaiman, & dkk. (2020). *Kompetensi Pedagogik Dosen Dan Strategi Peningkatan Kepuasan Belajar Siswa*. Banda Aceh: Ar-Raniry Press.
- Suparno, A. *Pengelolaan Pendidikan Islam dalam Perspektif Manajemen Modern*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010).
- Suryadi, A. (2022). *Pelaksanaan Program Pendidikan Islam di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suryani, Siti. *Manajemen Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi dalam Praktek*. (Jakarta: Kencana, 2014).
- Suyanto. (2022). Kurikulum Pendidikan Islam di Indonesia. *Jurnal Tarbiyah*.
- Suyanto. (2022). Manajemen Pendidikan Islam dalam Perspektif Islam. *Jurnal Ilmu Tarbiyah At-Tajdid*.
- Syafruddin, M. (2022). *Analisis Implementasi Manajemen Modern pada PTKI*. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 4(2), 67-82.
- Syahid, A., & Arifin, Z. (2021). Institutional Commitment in the Management of Islamic Education in Higher Education. *Journal of Islamic Education Studies*, 13(2), 45-58.
- Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Kencana Perdanamedia Group, 2008), 14.
- Syarbini. (2023). Peran Pemerintah dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Syifa, R. (2023). Islamic Literature and Technology Utilization in Non-Islamic Universities. *Journal of Modern Islamic Learning*, 9(1), 54-70.
- Syukur, F. (2021). Model Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Islam pada SD Nasima Semarang. *Jurnal SMART (Studi Masyarakat, Religi, dan Tradisi) Vol. 7 No. 1*, 1-14.
- Taofik, S., & Hilmi, A. (2015). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut. *Jurnal Kalibrasi Sekolah Tinggi Teknologi Garut*, 3.
- Terry, G. R. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran (edisi 4)*, Yogyakarta: Andi Offset.121
- Usman, Husaini. *Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan*. 3rd ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Wibowo, A. &. (2023). Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan* , 11(2), , 112-125.
- Wibowo, A., & Fathurrahman, Z. (2019). Influence of Local Culture on Islamic Education Management in Universities. *Journal of Islamic Cultural Studies*, 7(1), 78-92.

- Wibowo, Agus. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Pendidikan Islam*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widiastuti. (2022). Inovasi Pembelajaran Berbasis Teknologi di Sekolah Tinggi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*.
- Widyastuti, A. &. (2023). Kepuasan dan Retensi Mahasiswa di Perguruan Tinggi: Analisis Empiris. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Pendidikan Tinggi* , 45(3) , 267-281.
- Wijatno, S. (2009). *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, Dan Ekonomis Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan Dan Mutu Lulusan*. Palembang: Salemba Empat.
- Wijaya, D. (2022). *Digitalisasi Pendidikan Tinggi Islam di Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 7(1), 23-35.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2018). *Essentials of services marketing (3rd ed.)*. Pearson.
- Wulandari, W. W. (2022). Manajemen Pengendalian Mutu Dalam
- Yaqien, N. (2021). Manajemen Mutu Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 29-40.
- Yasin, M., & Walker, J. (2023). Global Challenges in Islamic Higher Education. *International Journal of Religious Education*, 13(4), 123-138.
- Yusra, A. (2023). "Kendala dalam Pelaksanaan Pendidikan Islam di Universitas Umum: Tinjauan dari Sumber Daya Manusia." *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 14(4), 50-60.
- Yusra, F. (2023). "Dampak Ekonomi terhadap Pendidikan Tinggi: Strategi Mitigasi," *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 15(3), hlm. 30-38
- Yusra, F., & Pratama, D. (2022). "Kepemimpinan dalam Manajemen Pendidikan: Tantangan dan Strategi," *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 15(2), hlm. 89-94.
- Yusuf, M., & Chen, W. (2023). *Financial Management Challenges in Islamic Higher Education*. *Journal of Islamic Finance and Management*, 15(2), 78-92.
- Zain, M. (2023). *Interaksi Dosen-Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi*. Solo: Pustaka Sahabat.
- Zainal, N., & Thompson, P. (2023). *Financial Management in Islamic Educational Institutions*. *Journal of Islamic Finance*, 12(3), 145-159.
- Zaini, M. (2023). *Strategi Pengembangan Pendidikan Islam di Era Digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zainuddin, F., & Parker, L. (2023). Academic Management in Islamic Higher Education. *Journal of Islamic Education Management*, 11(3), 167-182.
- Zainuddin, Z. &. (2023). Penerapan Servqual untuk Menilai Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *Jurnal Internasional Penjaminan Mutu Pendidikan* , 12(1) , 45-60.
- Zainuri, Ahmad. (2023). *Pengelolaan Lembaga Pendidikan Unggulan Dan Keagamaan*, Bengkulu: Literasiologi.
- Zakki, Mohammad. 2023. Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Sekolah Tinggi Agama Islam Al Falah (STAIFA) Pamekasan Dengan Pendekatan Bauran Pemasaran (Marketing Mix). *COMPETITIVE: Journal of Education* (2), No. 3, 137–147
- Zed, M. (2020). *Metode Penelitian Kepustakaan* (4th ed.). Yayasan Obor Indonesia.

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Zen, W. L., & Zen, W. L. (2016). Manajemen Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam.
- Zulkarnain, M. (2019). *Developing relevant curriculum and integrating Islamic values in Islamic higher education institutions*. *Journal of Islamic Education Curriculum*, 3(2), 95-110.
- Zunnurain, Rais Affarūq, Mesiono, dan T. Darmansyah. (2021), “ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH ALIYAH AISYIYAH KOTA BINJAI.” *Jurnal Pendidikan Islami* 1.