

**STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH
UNTUK MENINGKATKAN *SERVICE EXCELLENT*
MELALUI PROGRAM *DIGITAL CLASSROOM*
PADA SMPIT THORIQ BIN ZIYAD *BOARDING SCHOOL*
KABUPATEN BEKASI**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar
Magister Manajemen Pendidikan**



Oleh

Umdatul Mursiyah

NPM: 41189901230017

**MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
SEKOLAH PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM "45" (UNISMA)
BEKASI**

2025

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
(SIDANG UJIAN TESIS)**

**STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN
SERVICE EXCELLENT MELALUI PROGRAM *DIGITAL CLASSROOM* PADA
SMPIT THARIQ BIN ZIYAD *BOARDING SCHOOL* KABUPATEN BEKASI
KABUPATEN BEKASI**

Oleh

Umdatul Mursiyah

41189901230017

Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I



Dr. Baharuddin, M.Pd

Tgl... 1... 08... 2025

Pembimbing II



Irnie Victoryne, Ph.D

Tgl... 31... 07... 2025

Mengetahui

Direktur Pascasarjana



Dr. Pauzan Haryono Z, M.Pd.I

Tgl... 31... 07... 2025

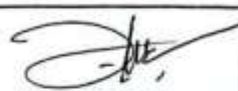
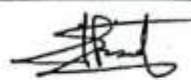
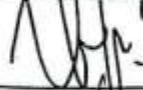
Ketua Program Studi MPI



Dr. Ibnu Muthi, M.Pd

Tgl... 5... 8... 2025

PENGESAHAN UJIAN TESIS

KOMISI PEMBIMBING TESIS		
Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Baharuddin, M.Pd : Pembimbing I	1/8 - 2025	
Irmie Victoryne, Ph.D : Pembimbing II	1/8 - 2025	
PANITIA UJIAN TESIS		
Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1. Dr. Pauzan Haryono Z, M.Pd.I : Ketua	31/7 - 2025	
2. Dr. Ibnu Muthi, M.Pd : Sekertaris	2/8 2025	
3. Dr. Baharuddin, M.Pd. : Penguji I	1/8 - 2025	
4. Dr. Dede Rubai Misbahul Alam, M.Pd. : Penguji II	2/8 - 2025	
5. Dr. Apriliantoni, M.E. : Penguji III	1/8 - 2025	
6. Irmie Victorynie, Ph.D. : Penguji IV	1/8 - 2025	
Nama :	Umdatul Mursiyah	
NPM :	41189901230017	
Tanggal Lulus :	07 Agustus 2025	



ABSTRAK

STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH UNTUK MENINGKATKAN *SERVICE EXCELLENT* MELALUI PROGRAM DIGITAL CLASSROOM PADA SMPIT THARIQ BIN ZIYAD *BOARDING SCHOOL* KABUPATEN BEKASI

Umdatul Mursiyah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Umdatul.mursiyah@gmail.com

Kualitas pelayanan pendidikan menjadi fokus utama di era digital, terutama di lingkungan sekolah yang melayani generasi yang terbiasa berinteraksi dengan teknologi. SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* Bekasi menghadapi tantangan dalam memberikan layanan pendidikan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan siswa dan orang tua terutama dalam pelayanan pembelajaran yang berkaitan dengan teknologi. Melalui program *digital classroom*, sekolah berupaya meningkatkan standar *service excellent* dengan mengintegrasikan kepemimpinan kepala sekolah, *service excellent* dan teknologi dalam proses pembelajaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus digunakan untuk menggali strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam mengembangkan program tersebut. Pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta studi dokumentasi, dengan informan utama terdiri atas kepala sekolah, siswa dan orang tua siswa sebagai pihak yang menerima layanan dari program *digital classroom*. Teknis analisis data dengan menggunakan teknik interaktif, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *digital classroom* tidak hanya menjadikan inovasi pembelajaran, namun juga menjadi bagian integrasi dari upaya sekolah dalam memberikan pelayanan *service excellent* yang terbaik bagi siswa dan orang tua. Program ini memudahkan akses informasi akademik, meningkatkan pengetahuan akademik berbasis teknologi yang berkembang pada saat ini, serta menciptakan ekosistem pembelajaran yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan generasi-generasi yang terbiasa dengan interaksi digital. Strategi kepemimpinan kepala sekolah yang visioner dan adaptif menjadi faktor utama dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan relevan di era digital.

Kata Kunci: kepemimpinan kepala sekolah, *service excellent*, *digital classroom*.

ABSTRACT

PRINCIPAL LEADERSHIP STRATEGY TO IMPROVE SERVICE EXCELLENT THROUGH DIGITAL CLASSROOM PROGRAM AT SMPIT THORIQ BIN ZIYAD BOARDING SCHOOL BEKASI DISTRICT

Umdatul Mursiyah Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Umdatul.mursiyah@gmail.com

The quality of educational services is a major focus in the digital era, especially in school environments that serve a generation accustomed to interacting with technology. SMPIT Thariq bin Ziyad Boarding School Bekasi faces challenges in providing educational services that are not only academically superior, but also responsive to the needs of students and parents, especially in learning services related to technology. Through the digital Classroom program, the school seeks to improve the standard of service excellence by integrating the leadership of the principal, service excellence and technology in the learning process.

This study uses a qualitative approach with a case study method used to explore the leadership strategy of the principal in developing the program. Data collection through in-depth interviews, field observations, and documentation studies, with the main informants consisting of the principal, students and parents of students as parties receiving services from the digital classroom program. Technical data analysis using the interactive technique, which includes the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions systematically.

The results of the study show that the digital classroom program not only makes learning innovations, but also becomes an integrated part of the school's efforts to provide the best service for students and parents. This program facilitates access to academic information, improves academic knowledge based on current technology, and creates a more inclusive, efficient, and responsive learning ecosystem to the needs of generations accustomed to digital interaction. The visionary and adaptive leadership strategy of the principal is a major factor in realizing quality and relevant educational services in the digital era.

Keywords: *principal leadership, service excellent, digital classroom.*

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini merupakan karya ilmiah asli yang disusun sebagai syarat akademik untuk memperoleh gelar akademik Magister, dan belum pernah diajukan pada program studi atau perguruan tinggi manapun, termasuk Universitas Islam "45" (UNISMA) Bekasi.
2. Seluruh isi karya tulis ini merupakan hasil pemikiran, perumusan, dan pelaksanaan penelitian yang saya lakukan secara mandiri, tanpa intervensi pihak lain, kecuali arahan yang diberikan oleh Tim Pembimbing sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.
3. Dalam penulisan karya tulis ini, saya tidak menggunakan karya, pemikiran, atau pendapat pihak lain yang telah dipublikasikan, kecuali telah dinyatakan secara eksplisit dan tertulis dalam bentuk kutipan yang sesuai, disertai dengan penyebutan sumber dalam naskah dan pencantuman lengkap dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti terdapat pelanggaran terhadap prinsip keaslian karya ilmiah sebagaimana dimaksud, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya ini dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan perguruan tinggi.

Bekasi, 08 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Umdatul Mursiyah



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang senantiasa memberkati dan memberikan jalan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Master pada Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam “45” (UNISMA) Bekasi yang berjudul:

“Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Service Excellent Melalui Program Digital Classroom Pada SMPIT Thariq bin Ziyad Boarding School Kabupaten Bekasi.”

Berkenaan dengan penulisan tesis ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang telah membantu selesainya penyusunan tesis ini, kepada:

1. Dr. Amin, S.Pd., M.Si., selaku Rektor Universitas Islam “45” (UNISMA) Bekasi atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
2. Dr. Pauzan Haryono Z, M.Pd.I selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Islam “45” (UNISMA) Bekasi, atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
3. Dr. Ibnu Muthi, M.Pd selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam “45” (UNISMA) Bekasi atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh studi.
4. Dr. Baharuddin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan

bimbingan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.

5. Irmie Victorynie, M.Pd., Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian tesis ini.
6. Penghargaan setinggi-tingginya kepada seluruh dosen Program Magister Manajemen Pendidikan yang telah berbagi ilmu selama masa studi saya, serta staf dan karyawan yang selalu memberikan bantuan dan pelayanan terbaik.
7. Ayahanda (alm.) Anwari Sarbini dan Ibunda tercinta Siti Nafsiyah yang telah mendidik, membesarkan dan senantiasa memberikan arahan serta doa-doa terbaik untuk penulis.
8. Suami tercinta, Ciswondo, B.Sc, yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat serta dukungan material dan spiritual dalam kehidupan sehari-hari sehingga menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Kakak-kakak terhebat (Syarif Hidayat dan Shodiq Badanuji), adik-adik tersayang (Aslimah, Maslahah Wulandari, S.Kom., Ki Hajar Yazid Dewantara, S.Pd., Umi Kulsum, A.Md.Keb.), Ridwan, S.T., (adik ipar), dan Wiwik Triwiyanti, S.E., (adik ipar), serta Aldi Pratama, S.M., (keponakan), terima kasih atas kebersamaan, kepedulian, dan doa-doa yang selalu senantiasa menguatkan penulis. Kehadiran kalian semua menjadi penghibur sekaligus penyemangat dalam proses penyusunan tesis ini.
10. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, serta seluruh dewan guru SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* Bekasi atas arahan, bimbingan, dan dukungan positif

yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.

11. Kepada Kepala Sekolah beserta rekan-rekan guru SMPIT AQIDAH yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat selama pelaksanaan penelitian tesis ini.
12. Teman-teman mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Unisma "45" (UNISMA) Bekasi, khususnya angkatan tahun 2023.
13. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam mendukung keberhasilan penelitian tesis ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Sesuai dengan kemampuan dan keterbatasan yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Karenanya penulis berharap adanya saran dan masukan untuk perbaikan tesis yang ada dihadapan bapak/ibu semuanya, sehingga nantinya menjadi karya tulis yang dapat bermanfaat untuk khalayak.

Akhir kata, penulis mohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan dalam menyusun tesis ini. Tentunya berkat hidayah, inayah dan ridha Allah SWT, akhirnya penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini secara tepat waktu sesuai dengan yang direncanakan.

Bekasi, 08 Juli 2025



Umdatul Mursiyah

DAFTAR ISI

<u>SURAT PERNYATAAN</u>	i
<u>ABSTRACT</u>	ii
<u>ABSTRAK</u>	iii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iv
<u>DAFTAR ISI</u>	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>A. Konteks Penelitian</u>	1
<u>B. Fokus Penelitian</u>	9
<u>C. Rumusan Masalah</u>	10
<u>D. Tujuan Penelitian</u>	10
<u>E. Kegunaan Penelitian</u>	11
<u>BAB II KAJIAN TEORITIK</u>	12
<u>A. Deskripsi Konseptual dan Subfokus Penelitian</u>	12
1. <u>Pengertian Strategi</u>	12
2. <u>Strategi dalam Pendidikan</u>	16
3. <u>Komponen Strategi Pendidikan</u>	18
<u>B. Kepemimpinan Dalam Pendidikan</u>	20
1. <u>Pengertian Kepemimpinan</u>	20
2. <u>Teori-Teori Kepemimpinan dalam Pendidikan</u>	23
3. <u>Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah</u>	38

4. <u>Peran dan Fungsi Kepala Sekolah</u>	42
5. <u>Kompetensi Kepala Sekolah</u>	48
6. <u>Standar Kepala Sekolah</u>	52
C. <u>Meningkatkan Service Excellent di Lembaga Pendidikan</u>	53
1. <u>Pengertian Service Excellent (Pelayanan Prima)</u>	54
2. <u>Tujuan Service Excellent (Pelayanan Prima)</u>	55
3. <u>Prinsip-Prinsip Service Excellent (Pelayanan Prima)</u>	57
4. <u>Indikator Service Excellent (Pelayanan Prima)</u>	59
5. <u>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Service Excellent (Pelayanan Prima)</u>	60
6. <u>Strategi Service Excellent (Pelayanan Prima) dalam Lembaga Pendidikan</u>	62
D. Program Digital Calssroom (DC)	63
1. <u>Pengertian Digital Classroom (DC)</u>	64
2. <u>Karakteristik Digital Classroom (DC)</u>	66
3. <u>Kekuatiran terhadap Pengguna Gadget dalam Digital Classroom (DC)</u>	68
4. <u>Perbedaan Digital Classroom (DC) dengan Pembelajaran Konvensional</u>	70
5. <u>Kerangka Berpikir</u>	72
6. <u>Telaah Penelitian Terdahulu</u>	74
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>	85
A. <u>Tempat dan Waktu Penelitian</u>	85

1. <u>Tempat Penelitian</u>	85
2. <u>Waktu Penelitian</u>	85
3. <u>Latar Penelitian</u>	87
<u>B. Metode Penelitian</u>	89
<u>C. Data dan Sumber Data</u>	90
<u>D. Teknik Pengumpulan Data</u>	91
1. Observasi	91
2. Wawancara	97
3. Dokumentasi	98
<u>E. Teknis Analisis Data</u>	100
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN</u>	106
<u>A. Gambaran Umum Penelitian</u>	106
1. <u>Profil Sekolah</u>	106
2. <u>Sejarah Berdirinya SMPIT Thariq bin Ziyad Boarding School</u>	108
3. <u>Identitas Sekolah</u>	108
4. <u>Visi dan Misi Sekolah</u>	109
5. Tujuan Sekolah SMPIT Thariq bin Ziyad Boarding School	110
<u>B. Temuan Penelitian</u>	116
C. Pembahasan Temuan	137
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>	148
<u>A. Kesimpulan</u>	148
<u>B. Saran</u>	150
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	153

LAMPIRAN	161
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	161
Lampiran 2. Surat Keputusan Pengangkatan Pembimbing Tesis	162
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian	163
Lampiran 4. Pedoman Observasi	164
Lampiran 5. Kriteria Kompetensi Guru	167
Lampiran 6. Pedoman Wawancara	168
Lampiran 7. Pedoman Analisis Dokumen	171
Lampiran 8. Hasil Wawancara	172
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	191
RIWAYAT HIDUP	206

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan antara Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	80
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	86
Tabel 3.2. Indikator Penelitian	86
Tabel 3.3. Pedoman Observasi.....	92
Tabel 3.4. Pedoman Wawancara	95
Tabel 3.5. Pedoman Dokumentasi	99
Tabel 4.1. Struktur Organisasi SMPIT Thariq bin Ziyad <i>Boarding School</i>	111
Tabel 4.2. Daftar Guru Akademik SMPIT Thariq bin Ziyad <i>Boarding School</i> ...	112
Tabel 4.3. Formasi Wali Kelas SMPIT Thariq bin Ziyad <i>Boarding School</i>	114
Tabel 4.4. Data Siswa 5 Tahun Terakhir (2021 – 2025) SMPIT Thariq bin Ziyad <i>Boarding School</i>	115
Tabel 4.5. Capaian ANBK 5 Tahun Terakhir (2021 – 2025) SMPIT Thariq bin Ziyad <i>Boarding School</i>	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Berpikir.....	74
Gambar 3.1. Keabsahan Data.....	103
Gambar 4.1. Grafik Capaian ANBK 5 Tahun Terakhir (2021 – 2025)	116