

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pendidikan merupakan aspek yang selalu menjadi topik utama dalam pembahasan global dan terus berubah seiring perkembangan zaman. Pada abad ke-21, pendidikan tidak hanya berperan sebagai alat untuk membentuk kepribadian dan kecerdasan seseorang, tetapi juga berfungsi sebagai dasar kemajuan sosial ekonomi bangsa. Menurut Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbudristek-2023),<sup>1</sup> salah satu prioritas Merdeka Belajar adalah transformasi digital. Hal ini sejalan dengan pernyataan UNESCO (2024) bahwa pendidikan harus memasukkan teknologi untuk memastikan generasi muda, siap menghadapi disrupsi digital yaitu perubahan besar-besaran yang terjadi akibat perkembangan teknologi digital.<sup>2</sup>

Tuntutan terhadap kualitas layanan pendidikan pun semakin meningkat, terutama dalam menjawab kemajuan era digital untuk kebutuhan peserta didik yang serba cepat dan dinamis. Konsep layanan prima (*service excellent*) menjadi salah satu tolok ukur penting dalam penilaian kualitas institusi pendidikan, termasuk dalam hal kecepatan respons, ketepatan informasi, kemudahan akses, serta kepuasan pengguna layanan untuk peserta didik yang akan berdampak pada kepuasan orang tua.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kemdikbudristek, Melalui [https://kurikulum.kemdikbud.go.id/file/1692927593\\_manage\\_file.pdf](https://kurikulum.kemdikbud.go.id/file/1692927593_manage_file.pdf), (diakses pada 12/04/2025).

<sup>2</sup> Katsuno. *Media Indonesia*, Melalui <https://mediaindonesia.com/humaniora/705287/unesco-transformasi-digital-pendidikan-indonesia-bisa-jadi-contoh-dunia>, (diakses pada 12/04/2025).

<sup>3</sup> Kusnandar, H, F dan Dini Andini. *Buku Ajar Pelayanan Prima di Era Digital*. Bandung: Widina Media Utama. (2024), h.5. ISBN: 978-623-500-165-4

Dalam konteks ini, sekolah dituntut tidak hanya menyediakan pembelajaran yang berkualitas, tetapi juga menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan. Layanan prima yang diterapkan dengan dukungan teknologi, seperti sistem pembelajaran berbasis digital (*digital classroom*), mendorong sekolah untuk memberikan layanan yang adaptif, personal, dan efisien. Oleh sebab itu, optimalisasi dari strategi kepemimpinan yang mampu mendorong inovasi layanan berbasis teknologi menjadi sangat penting agar institusi pendidikan tetap relevan dan kompetitif dalam menghadapi tantangan abad ke-21.

Kepemimpinan kepala sekolah memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan arah dan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Seorang kepala sekolah tidak hanya sebagai administrator, akan tetapi juga sebagai pemimpin yang mampu mempengaruhi, menginspirasi, dan memotivasi seluruh komponen sekolah untuk mencapai tujuan bersama.<sup>4</sup> Dalam konteks manajemen pendidikan modern, kepala sekolah ditantang untuk memiliki kemampuan dalam mempersiapkan strategi yang adaptif terhadap perkembangan zaman, termasuk dalam penerapan teknologi digital sebagai bagian dari manajemen pembelajaran dan pelayanan yang prima (*service excellent*).

Dalam menghadapi era digital dan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan, konsep *service excellent* menjadi sangat relevan untuk diterapkan dan dilakukan di sekolah. *Service excellent* tidak hanya

---

<sup>4</sup> Priansa, Doni Juni. *Kinerja dan Profesionalisme Guru*. Bandung: Alfabeta. (2018), h.125.

tentang memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi siswa yang berdampak kepuasan pada orang tua. Lembaga pendidikan saat ini bersaing tidak hanya dalam kualitas akademik, tetapi juga dalam kecepatan, ketepatan, keramahan, dan inovasi dalam pelayanan.<sup>5</sup> Oleh karena itu, strategi kepemimpinan kepala sekolah menjadi kunci utama dalam menjawab tuntutan layanan prima (*service excellent*) di lingkungan sekolah.

Implementasi *service excellent* memerlukan kepemimpinan yang mampu membangun budaya kerja berbasis pelayanan prima di seluruh lini sekolah. Kepala sekolah harus mampu mengembangkan nilai-nilai pelayanan berkualitas seperti empati, tanggung jawab, dan profesionalisme kepada guru dan staf. Tidak hanya itu, pemanfaatan teknologi digital seperti *digital classroom* menjadi salah satu instrumen penting untuk mempercepat proses pelayanan dan memperkuat transparansi informasi akademik. Kepemimpinan yang inspiratif, dalam aspek ini akan terciptanya sistem pendidikan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga memberikan pengalaman belajar dan layanan yang memuaskan bagi siswa yang berdampak pada orang tua, sesuai dengan prinsip manajemen pendidikan modern.

Kepemimpinan yang efektif dalam konteks ini adalah kepemimpinan yang dapat menciptakan visi yang kuat, memberdayakan guru dan staf, serta membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada keunggulan (*excellent*). Seorang kepala sekolah perlu mampu mendorong berkolaborasi, menjalin

---

<sup>5</sup> Chastanti, Ika, dkk. *Inovasi Pembelajaran dan Pendidikan: Teknologi untuk Peningkatan Kualitas Pendidikan*. Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara. (2024), h.105. ISBN: 978-623-8588-06-0.

komunikasi yang efektif, serta menjadi teladan dalam menerapkan nilai-nilai pelayanan prima, seperti responsivitas, empati, keramahan, dan komitmen terhadap kualitas.<sup>6</sup> Inilah esensi dari gaya kepemimpinan yang relevan dalam mewujudkan *service excellent* di lingkungan pendidikan.

Selain itu, strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah harus berdasarkan pada pendekatan manajerial yang sistematis. Proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam layanan pendidikan menjadi siklus yang harus dikelola secara profesional. *Service excellent* tidak mungkin tercapai tanpa strategi yang terarah, pengorganisasian yang efektif, serta pengawasan dan kontrol kualitas pada pelayanan. Kepala sekolah juga harus memastikan bahwa seluruh tenaga pendidik serta staf sekolah memahami standar pelayanan dan mampu memberikan kontribusi maksimal dalam mewujudkannya. Dengan demikian, implementasi strategi kepemimpinan kepala sekolah merupakan bentuk konkret dari penerapan teori *service excellent* dalam lingkungan pendidikan berbasis teknologi.

SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School*, yang terletak di Kabupaten Bekasi, merupakan sekolah Islam terpadu yang berbasis *boarding* (asrama) yang berupaya mewujudkan pelayanan pendidikan berbasis nilai-nilai Islam dan teknologi modern. Sebagai sekolah *boarding school* (asrama), lembaga ini mempunyai karakteristik pelayanan yang lebih kompleks dibandingkan sekolah reguler, karena peserta didik tinggal penuh di lingkungan sekolah dan mendapatkan layanan pendidikan selama 24 jam. Artinya, sekolah tidak hanya

---

<sup>6</sup> Priansa, Doni Juni. h.108

menyediakan layanan akademik, tetapi juga menyediakan layanan pembinaan karakter, kebutuhan harian peserta didik, dan pengelolaan lingkungan sosial yang kondusif. Dengan kompleksitas tersebut, ekspektasi terhadap kualitas pelayanan (*service excellent*) menjadi sangat tinggi, dan diperlukan strategi kepemimpinan yang adaptif dan inovatif dari kepala sekolah untuk memenuhinya.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dilakukan oleh SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* adalah melalui program *digital classroom*. Program ini merupakan bagian dari strategi digitalisasi pembelajaran di mana setiap peserta didik difasilitasi dengan perangkat sebagai media utama dalam mengikuti kegiatan belajar. Sistem ini mendorong guru untuk memberikan materi, tugas, dan umpan balik secara digital, serta mengelola kelas secara lebih fleksibel dan terdokumentasi. Walaupun pelaksanaan pembelajarannya tidak berbasis online penuh (*daring*) dan tidak memungkinkan orang tua untuk memantau secara langsung, *digital classroom* tetap dirancang, agar pembelajaran dapat berlangsung efektif dalam lingkungan *boarding* yang terkontrol. Guru mempunyai peran penting dalam memantau perkembangan belajar siswa secara real time di dalam sistem yang sudah disiapkan sekolah.

Kelebihan dari program *digital classroom* adalah terletak pada kemampuannya menghadirkan pelayanan pendidikan yang efisien, berstandar, dan terorganisir, sejalan dengan prinsip *service excellent*. Misalnya, pengumpulan tugas yang menggabungkan sistem proses penilaian lebih objektif dan terdokumentasi. Selain itu, peserta didik terbiasa dengan pembelajaran

berbasis teknologi, yang relevan dengan tantangan zaman dan memberikan nilai tambah kompetitif. Pelayanan yang cepat, responsif, dan tepat sasaran dalam sistem ini mencerminkan komitmen sekolah untuk memberikan pelayanan pendidikan yang *excellent*, meskipun dalam batasan interaksi digital dan tanpa keterlibatan langsung orang tua. Namun demikian, dalam implementasinya, program ini tidak lepas dari tantangan. Di antaranya yaitu kesiapan sumber daya manusia (guru), adaptasi siswa terhadap sistem digital yang terstruktur, serta kebutuhan penguatan dalam manajemen teknologi. Dari sinilah muncul awal permasalahan yang menarik untuk diteliti, yaitu bagaimana kepala sekolah menerapkan strategi kepemimpinan untuk memastikan bahwa program *digital classroom* dapat mendukung pelayanan prima (*service excellent*) secara optimal dalam konteks *boarding school*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School*, Ahmad Saefudin, S.Si., M.M., bahwa implementasi dari program *digital classroom* adalah dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan teknologi serta karakteristik generasi sekarang ini yang telah akrab dengan digital. Menyadari hal tersebut, Yayasan Athariq bin Ziyad melalui kepemimpinan kepala sekolah melalui strategi pembelajaran berbasis teknologi sebagai respon adaptif terhadap perkembangan zaman. Program *digital classroom* ini tidak hanya dimaksudkan sebagai inovasi dalam proses belajar-mengajar, tetapi juga sebagai bagian dari komitmen sekolah dalam meningkatkan pelayanan pendidikan (*service excellent*) kepada siswa dan orang tua.

Lebih lanjut, SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* juga menetapkan target pencapaian tahfidz Al-Qur'an sebanyak lima juz dalam waktu tiga tahun. Target tersebut merupakan bagian integral dari strategi kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik dan teknologi, tetapi juga memiliki keunggulan spiritual melalui Al-Qur'an. Oleh karena itu, peran kepala sekolah sebagai pengambil keputusan strategis yang sangat penting, khususnya dalam menentukan kebijakan pembinaan peserta didik yang holistik. Keputusan-keputusan tersebut menunjukkan komitmen yang kuat dalam mendorong transformasi pendidikan menuju kualitas yang lebih baik dan relevan dengan kebutuhan yang terus berkembang.

SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* Kabupaten Bekasi merupakan salah satu sekolah yang sangat diminati, sehingga menjadikannya sebagai salah satu SMP swasta favorit. Sekolah ini lebih mengedepankan pengembangan potensi siswa, baik dalam bidang akademik maupun non akademik. Salah satu strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* diantaranya adalah dengan mengimplementasikan program *digital classroom* untuk mencapai *service excellent* di sekolah. Program *digital classroom* adalah program unggulan di SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* yang mengusung *tagline* "Bijak dan Produktif." Program ini bertujuan agar para siswa dapat menggunakan *gadget* dengan bijak, kemudian dapat memahami fungsi dan kegunaannya di dalam pendidikan. *Gadget*, dalam hal ini bukan tujuan utama, melainkan alat bantu untuk mempercepat pemahaman dalam proses belajar.

SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* menggunakan perangkat *Apple*, yaitu iPad, dengan sistem *one-to-one*, yang berarti setiap siswa mendapatkan satu iPad. Dalam proses pembelajaran, penggunaan iPad ini dilengkapi dengan aplikasi *MDM (Mobile Device Management)*, yaitu *Jamf for Teacher* dari *Apple*. Aplikasi ini memungkinkan guru untuk mengontrol dan mengelola perangkat yang digunakan oleh siswa selama kegiatan belajar mengajar (KBM), sehingga pembelajaran dapat terpantau dan terkontrol dengan baik. Aplikasi ini, yang menggabungkan pembelajaran interaktif dengan teknologi, telah terbukti meningkatkan kualitas pembelajaran serta efisiensi dalam proses Pendidikan.

Pemilihan SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* sebagai lokasi penelitian didasari dengan berbagai macam pertimbangan, diantaranya adalah sekolah sudah menerapkan program *digital classroom*, sekolah memiliki komitmen tinggi dalam mewujudkan peningkatan *service excellent*, serta kepemimpinan kepala sekolah dinilai sebagai pemimpin yang visioner dan inovatif dalam mengelola perubahan berbasis teknologi.

Dengan latar belakang permasalahan tersebut, penulis ingin mengkaji secara mendalam strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan *service excellent* dalam pembelajaran yang berdampak pada kepuasan orang tua melalui program *digital classroom* di SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* Kabupaten Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan langkah-langkah yang diambil kepala sekolah sebagai pemimpin dalam menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, meskipun masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi oleh sekolah.

Penelitian ini memadukan tiga dimensi yaitu kepemimpinan pendidikan, inovasi teknologi, dan pelayanan prima (*service excellent*) di lingkungan sekolah Islam berbasis asrama. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan model kepemimpinan berbasis teknologi yang responsif terhadap kebutuhan para siswa, sekaligus memperkuat praktik pelayanan prima (*service excellent*) dalam penyelenggaraan pendidikan Islam terpadu.

Strategi kepemimpinan kepala sekolah di SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* Kabupaten Bekasi dapat dijadikan contoh dan diterapkan di SMP lainnya, khususnya di wilayah Cikarang, Kabupaten Bekasi. Dengan melihat begitu pentingnya peran kepala sekolah dalam suatu proses pendidikan, dimana kepala sekolah harus mampu menciptakan kegiatan-kegiatan pendidikan berjalan dengan baik, terutama dalam penerapan strategi untuk menciptakan sekolah berkualitas. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Strategi Kepemimpinan Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan *Service Excellent* melalui Program *Digital Classroom* Pada SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School* Kabupaten Bekasi".

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan pelayanan yang prima (*service excellent*) dengan program *Digital Classroom* di SMPIT Thariq bin Ziyad *Boarding School*. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kepemimpinan kepala sekolah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada pelayanan

pembelajaran siswa yang berdampak pada kepuasan orang tua, serta bagaimana implementasi teknologi melalui *digital classroom* yang dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dan efektivitas pengajaran di sekolah tersebut.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka permasalahannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan *service excellent* di SMPIT Thoriq bin Ziyad *Boarding School*?
2. Bagaimana implementasi program *Digital Classroom (DC)* dapat membantu meningkatkan *service excellent* di SMPIT Thoriq bin Ziyad *Boarding School*?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan program *Digital Classroom (DC)* dalam meningkatkan *service excellent* di SMPIT Thoriq bin Ziyad *Boarding School*?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis strategi kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan *service excellent* di SMPIT Thoriq bin Ziyad *Boarding School*.
2. Untuk menganalisis implementasi program *Digital Classroom (DC)* dapat membantu meningkatkan *service excellent* di SMPIT Thoriq bin Ziyad *Boarding School*.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan program *Digital Classroom (DC)* dalam meningkatkan *service excellent* di SMPIT Thoriq bin Ziyad *Boarding School*.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kualitas pendidikan. Hasil penelitian ini, juga dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan teori-teori yang ada serta dapat memberikan perspektif baru terkait praktik kepemimpinan di lembaga pendidikan.
- b. Penelitian ini juga dapat memberikan tambahan khasanah intelektual yang dapat dijadikan inspirasi dan wawasan bagi para peneliti di masa yang akan datang. Dengan begitu, penelitian ini berperan penting dalam meningkatkan pemahaman terkait pengembangan kepemimpinan kepala sekolah seiring dengan perkembangan lembaga pendidikan, baik di sekolah negeri ataupun swasta.

### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini memberikan manfaat:

- a. Bagi sekolah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif bagi sekolah dalam mewujudkan sekolah yang berkualitas dari segi *service excellent*.
- b. Bagi kepala sekolah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif bagi kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan di sekolah.
- c. Bagi mahasiswa/i, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya di lokasi yang berbeda.