

BAB I

PENDAHULUAN

Layanan pendidikan merupakan jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa atau sekolah kepada siswa. Layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan ekpektasi siswa terhadap layanan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh selama proses pendidikan yang ditempuh di dalam lembaga pendidikan tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk¹.

Jasa layanan dapat diberikan oleh pengelola pondok kepada pengguna jasa pondok pesantren yaitu santri, layanan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan mutu pendidikan di pondok pesantren, dan tanpa adanya layanan yang baik kemungkinan sekali segala upaya peningkatan mutu pendidikan akan gagal, layanan memiliki peran yang penting dalam proses penyelenggaraan pendidikan, baik sebagai sarana maupun alat penataan bagi komponen pendidikan lainnya.

¹ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, ed II, 2006), hlm. 5

Di dalam pendidikan terdapat banyak layanan, salah satunya yaitu layanan Bimbingan dan Konseling, bimbingan dan konseling merupakan proses bantuan khusus yang diberikan kepada murid-murid sekolah dengan memperhatikan kemungkinan-kemungkinan dan kenyataan tentang adanya kesulitan yang dihadapi dalam mencapai perkembangan yang optimal sehingga dapat memahami diri, mengarahkan diri dan bertindak sesuai dengan tuntutan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga, dan masyarakat.²

Salah satu fungsi layanan bimbingan dan konseling adalah layanan penempatan belajar. Layanan penempatan belajar merupakan sebuah layanan bimbingan dan konseling yang membantu siswa mengembangkan dan menyalurkan bakat, minat, dan potensi yang dimiliki secara tepat dan sesuai. Menurut Hikmawati layanan penempatan dan penyaluran adalah layanan yang membantu menempatkan individu dalam lingkungan yang sesuai untuk perkembangan potensi-potensinya³.

Jadi layanan penempatan belajar ini membantu siswa untuk dapat menyesuaikan potensi dan bakatnya, Jika terjadi ketidaksesuaian penempatan siswa pada bidang tertentu yang tidak sesuai dengan kemampuannya, maka hal itu dapat menghambat kinerja siswa dalam proses mengoptimalkan bakat yang dimiliki.

Kepuasan santri di pusatkan pada bagaimana mengetahui bahwa mereka merasa puas dan hal-hal apa yang menyebabkan mereka tidak puas atas layanan penempatan

² Hallen, A, *Bimbingan dan Konseling edisi revisi*, (Jakarta : Quantum Teaching, 2005), hlm, 4

³ Fenti Hikmawati, *Bimbingan Konseling, cet, II*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2011), hlm, 45

belajar selama di pondok pesantren. Kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan, apabila lembaga pendidikan ingin diterima dan tetap eksis serta berkembang di tengah-tengah masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, Pondok Pesantren Darul Ulum Pulau Rimau merupakan salah satu lembaga pendidikan yang cukup dikenal masyarakat Kec. Pulau Rimau Kab. Banyuasin. Manajemen Pondok Pesantren Darul Ulum berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya dalam menghasilkan Alumni yang berkualitas terutama di bidang akhlak dan ilmu keagamaan.

Berdasarkan observasi awal ditemukan bahwa, penempatan belajar santri di dalam kelas selalu menetap disepanjang tahun dan penempatan santri dalam kelompok belajar yang belum sesuai yang mengharuskan santri mengulang pelajaran. Masalah-masalah tersebut mengakibatkan masih banyak santri yang tidak bisa mengoptimalkan kemampuan, potensi, dan bakat yang ada di dalam diri santri tersebut sehingga terjadi keluhan- keluhan dan pada akhirnya santri memberikan penilaian atas kepuasan maupun ketidakpuasan mereka terhadap layanan penempatan belajar di Pondok Pesantren Darul Ulum Pulau Rimau. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul: **“LAYANAN PONDOK DALAM LAYANAN PENEMPATAN BELAJAR KELAS DINIYAH „ULYA DI PONDOK PESANTREN DARUL ULUM PULAU RIMAU”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah layanan penempatan belajar santri kelas diniyah „ulya di pondok pesantren darul ulum pulau rimau?
2. Bagaimanakah kepuasan santri kelas diniyah „ulya di pondok pesantren darul ulum pulau rimau?
3. Bagaimanakah layanan penempatan belajar terhadap kepuasan santri kelas diniyah „ulya di pondok pesantren darul ulum pulau rimau?

B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian:
 - a. Untuk mengetahui layanan penempatan belajar santri kelas diniyah „ulya di pondok pesantren darul ulum pulau rimau.
 - b. Untuk mengetahui kepuasan santri kelas diniyah „ulya di pondok pesantren darul ulum pulau rimau.
 - c. Untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan penempatan belajar kelas diniyah „ulya di pondok pesantren darul ulum pulau rimau.
2. Kegunaan Penelitian:
 - a. Dari segi teoritik, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu dan meningkatkan layanan dalam lembaga pendidikan.

- b. Secara praktik, sebagai bahan masukan bagi pengelola pondok pesantren dalam memberikan layanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan santri.

C. Tinjauan Kepustakaan

Ditinjau dari skripsi Wawis Nawawis dengan judul, Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik *Online* Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Study Pada Pusat Data dan Informasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang), dengan hasil penelitian terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi online terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien korelasi *product moment* sebesar 0,696 atau dapat dikatakan mempunyai tingkat hubungan yang kuat. Kemudian hasil koefisien determinasi sebesar 48,40%, kontribusi variabel X (layanan penempatan belajar administrasi online) terhadap variabel Y (kepuasan mahasiswa), sedangkan sisanya sebesar 51,60% ditentukan oleh faktor lain, dan nilai uji signifikansi sebesar 9,594, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diterima adalah hipotesis alternatif (H_a)⁴. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaannya adalah, penelitian ini membahas tentang pelayanan administrasi akademik *online* sedangkan penelitian penulis membahas tentang layanan penempatan belajar terhadap kepuasan santri di pondok pesantren Darul Ulum Pulau Rimau.

Penelitian yang di lakukan oleh Amirotus Sholichah yang berjudul “Study tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya terhadap

⁴ Wawis Nawawis, *Pengaruh Pelayanan administrasi Online Terhadap Kepuasan mahasiswa*, (Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2010)

Pelayanan Mahasiswa dalam memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang". Menyebutkan bahwa keberadaan perpustakaan yang berbasis komputerisasi di IAIN Walisongo Semarang dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan sehingga pelayanan yang maksimal⁵. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas layanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang sumber belajar sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas tentang layanan penempatan belajar di pondok pesantren Darul Ulum Pulau Rimau.

Selanjutnya skripsi Muhammad Joko Triono yang berjudul Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Wali Songo Semarang dengan di peroleh hasil nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik fakultas tarbiyah IAIN Walisosngo Semarang tingkat kinerja administrasi Akademik 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan mahasiswa 4.40 (penting)⁶. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas layanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu, tidak membahas tentang layanan penempatan belajar di pondok pesantren Darul Ulum Pulau Rimau

⁵ Amirotus Sholichah, *Study tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang*, (Semarang: IAIN Wali Songo, 2009)

⁶ Muhammad Joko Triono, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Wali Songo Semarang*, (Semarang: IAIN Wali Songo, 2012)

D. Definisi Konseptual

1. Layanan Penempatan Belajar

Kata layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata dasar layan dan mendapat akhiran an- menjadi layanan yang berarti “Cara melayani, cara membantu yang dibutuhkan pihak lain”. Adapun kata penempatan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berasal dari kata dasar tempat yang berarti “Benda yang dipakai untuk menaruh (menyimpan, meletakkan, dsb) atau kedudukan; keadaan; letak (sesuatu)” kemudian mendapat awalan pe- dan akhiran anmenjadi penempatan yang diartikan sebagai “Perbuatan menempati atau menempatkan”.

Layanan penempatan menurut Hallen A yaitu merupakan layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik (klien) memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat (misalnya penempatan dan penyaluran di dalam kelas, kelompok belajar, jurusan/program studi, program latihan, magang, kegiatan ko/ekstrakurikuler) sesuai dengan potensi, bakat, minat serta kondisi pribadi. Belajar merupakan suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalaman sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan penempatan belajar adalah layanan bantuan yang diberikan kepada siswa yang memungkinkan

peserta didik (klien) memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat terhadap perubahan pada diri seseorang.

2. Kepuasan Santri

Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya . Menurut Supriyanto dan Ernawaty kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan atau harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh pelanggan (santri) baik itu senang maupun kecewa dengan keinginan, kebutuhan dan harapan mereka.

E. Kerangka Konsep

1. Pengertian layanan penempatan belajar

Layanan penempatan dan penyaluran adalah salah satu layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik memperoleh penempatan dan penyaluran yang sesuai dengan potensi, bakat, dan minat serta kondisi pribadi.⁷

⁷ Erman Amti dan Marjohan, *Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta : Departemen pendidikan dan Kebudayaan, 1991), hlm, 13

Layanan penempatan menurut Hallen A yaitu merupakan layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik (klien) memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat (misalnya penempatan dan penyaluran di dalam kelas, kelompok belajar, jurusan/program studi, program latihan, magang, kegiatan ko/ekstrakurikuler) sesuai dengan potensi, bakat, minat serta kondisi pribadi.⁸

Menurut Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan layanan penempatan adalah layanan bantuan yang diberikan kepada siswa dalam rangka menyalurkan dirinya ke arah yang tepat sesuai dengan kemampuan, minat, dan bakatnya. Penempatan ini meliputi penempatan pendidikan, ialah untuk memilih jurusan dan kelanjutan sekolah, penempatan jabatan, dan juga penempatan murid dalam rangka program pengajaran di sekolah yang bersangkutan.⁹

Belajar merupakan suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalaman sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya.¹⁰ Sedangkan menurut James O. Wittaker mengemukakan bahwa belajar adalah proses dimana tingkah laku ditimbulkan atau diubah melalui latihan atau pengalaman.¹¹

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan penempatan belajar adalah layanan bantuan yang diberikan kepada siswa yang memungkinkan

⁸ Hallen A, *Op. Cit*, hlm. 78

⁹ Syamsu Yusuf dan A. Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm, 21

¹⁰ Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya* ,(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hlm, 2

¹¹ Aunurrahman, *Belajar dan Pembelajaran* ,(Bandung: Alfabeta, 2009), hlm, 35

peserta didik (klien) memperoleh penempatan dan penyaluran yang tepat terhadap perubahan pada diri seseorang. Perubahan sebagai hasil dari berbagai bentuk seperti perubahan pengetahuan, pemahaman sikap, tingkah laku, ketrampilan, kecakapan, kebiasaan serta perubahan aspek-aspek lain yang ada pada individu yang belajar, misalnya penempatan dan penyaluran di dalam kelas, kelompok belajar, jurusan/program studi, program latihan, sesuai dengan potensi, bakat, minat serta kondisi pribadi.

a. Fungsi layanan penempatan belajar

Layanan penempatan dapat berfungsi sebagai penyaluran potensi, bakat, dan minat bagi siswa. Fungsi penyaluran menurut Fenti Hikmawati adalah fungsi bimbingan dan konseling dalam membantu konseli dalam memilih kegiatan ekstrakurikuler, jurusan atau program studi, dan memantapkan penguasaan karier atau jabatan yang sesuai dengan minat, bakat, keahlian, dan cita-cita kepribadian lainnya.¹²

Layanan penempatan ini memberi kemungkinan kepada siswa berada pada posisi dan pilihan yang tepat dan sesuai dengan potensi, bakat, minat, dan kondisi dirinya. Penempatan yang dimaksud yaitu penempatan siswa dalam kelas, penempatan siswa ke dalam kelompok belajar, penempatan siswa ke dalam kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler, dan penempatan siswa ke jurusan/program studi.

¹² Fenti Hikmawati, *Bimbingan Konseling*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm, 17

b. Tujuan layanan penempatan belajar

Menurut Winkel, layanan penempatan bertujuan supaya siswa dapat menempatkan diri dalam program studi akademik dan lingkup kegiatan non akademik yang menunjang perkembangan serta semakin merealisasikan rencana masa depan.¹³

Tujuan layanan penempatan menurut Dewa Ketut Sukardi, dapat dirinci sebagai berikut:

- 1) Agar setiap siswa dapat menempati posisi yang sesuai dengan kemampuan dan minat-minatnya, baik dalam kegiatan belajar di sekolah maupun dalam kegiatan-kegiatan persiapan menuju dunia kerja.
- 2) Agar setiap siswa dapat menempati posisi yang sesuai dengan motivasi baik dalam kegiatan belajar di sekolah maupun dalam kegiatan persiapan menuju dunia kerja.
- 3) Agar setiap siswa dapat menempati posisi yang sesuai dengan tingkat perkembangan, baik dalam kegiatan belajar di sekolah maupun dalam kegiatan-kegiatan persiapan menuju dunia kerja.¹⁴

Tujuan layanan penempatan secara khusus adalah agar siswa memahami potensi dan kondisi dirinya sendiri serta kondisi lingkungannya; untuk

¹³ W.S. Winkel, *Bimbingan dan Koseling di Institusi Pendidikan*, (Jakarta: Grafido Persada, 1991), hlm, 55

¹⁴ Dewa Ketut Sukardi, *Proses Bimbingan dan Penyuluhan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), hlm, 96

mencegah semakin parahnya masalah, hambatan, dan kerugian yang dialami individu (siswa), atau mencegah berlarutnya masalah yang dialami siswa; untuk mengangkat individu dari kondisi yang tidak baik kepada kondisi yang lebih baik; untuk mengembangkan potensi-potensi individu, memeliharanya dari hal-hal yang dapat menghambat dan merugikan perkembangannya.¹⁵

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan penempatan adalah agar siswa memperoleh tempat dan posisi yang sesuai dengan kondisi dirinya serta dapat mengembangkan potensi, bakat, dan minat yang dimiliki secara optimal, baik dalam program studi akademik dan lingkup kegiatan non akademik.

c. Pelaksanaan layanan penempatan belajar di sekolah

Menurut Prayitno dan Erman layanan penempatan siswa di sekolah dapat berupa penempatan siswa di dalam kelas, penempatan ke dalam kelompok-kelompok belajar, dan penempatan siswa ke dalam kegiatan ko/ekstrakurikuler.¹⁶

1) Layanan penempatan di dalam kelas

Layanan penempatan di dalam kelas merupakan jenis layanan yang paling sederhana dan mudah dibandingkan dengan layanan penempatan lainnya. Namun, penyelenggaraannya tidak boleh diabaikan. Tempat duduk siswa di

¹⁵ Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm, 154

¹⁶ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm, 273.

dalam kelas perlu diperhatikan, diatur sedemikian rupa, dan disesuaikan dengan kondisi masing-masing siswa agar siswa dapat belajar dengan baik dan tenang.

Pada hari pertama masuk sekolah, tempat duduk anak-anak boleh ditetapkan secara acak, tetapi pada hari-hari berikutnya keadaan mereka itu sudah harus diperhatikan. Setiap orang secara individual dilihat keadaan dan responnya berkenaan dengan tempat duduknya. Hasil pengamatan hari pertama itu, diramu dengan data lain tentang masing-masing murid, dijadikan bahan pertimbangan untuk penempatan mereka pada hari-hari berikutnya.¹⁷

Tempat duduk siswa tidak seharusnya menetap sepanjang tahun atau semester. Perubahan tempat duduk bisa dilakukan kapan saja sesuai dengan keperluan dan kesepakatan bersama antara guru dengan para siswa, untuk mencapai manfaat yang setinggi-tingginya dari pelayanan penempatan itu.

2) Penempatan ke dalam Kelompok Belajar

Menyelenggarakan kelompok belajar merupakan salah satu aspek untuk merealisasikan bimbingan dan konseling di sekolah, seperti telah kita ketahui bahwa anak-anak dapat belajar secara individual, tetapi anak-anak dapat juga belajar dengan sistem kelompok. Pembentukan kelompok belajar mempunyai dua tujuan pokok. Pertama, untuk memberikan kesempatan bagi siswa untuk maju sesuai dengan kemampuan masing-masing. Kedua, untuk wadah belajar bersama.¹⁸

¹⁷ *Ibid*, hlm, 273

¹⁸ *Ibid*,

Pembentukan kelompok belajar merujuk pada tujuan pertama dapat dilakukan dengan cara mengelompokkan siswa berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing siswa. Misalnya dalam satu kelas siswa dibagi menjadi 3 kelompok, kelompok 1 terdiri dari siswa yang kemampuannya cepat (pandai), kelompok 2 terdiri dari siswa yang kemampuannya sedang, dan kelompok 3 terdiri dari siswa yang kemampuannya kurang (lambat). Pengelompokan seperti ini memungkinkan guru dan konselor dapat menyesuaikan metode pengajaran dan pelayanan lainnya dengan kemampuan dan cara belajar siswa.

Pengelompokan siswa merujuk pada tujuan kedua dapat dilakukan dengan cara mencampur antara siswa yang pandai, sedang, dan kurang (kelompok campuran). Atau dapat juga dilakukan berdasarkan atas pilihan siswa. Dalam hal ini siswa bebas memilih teman satu kelas yang paling disukainya untuk dijadikan teman belajar. Dengan pembentukan kelompok seperti ini siswa dapat belajar bersama, bertukar pikiran, pengetahuan, dan keterampilan antara siswa yang satu dengan siswa yang lain.

3) Penempatan ke dalam Kegiatan Ko/Ekstrakurikuler

Kegiatan ko/ekstrakurikuler merupakan bagian dari kurikulum. Dalam proses pendidikan di sekolah, siswa tidak hanya mengikuti kegiatan belajar di kelas saja tetapi diberi kesempatan untuk mengembangkan dirinya sesuai dengan bakat dan minatnya, melalui kegiatan ekstrakurikuler dapat bermanfaat

untuk kehidupan sosial kemasyarakatan, karena dimasyarakat dibutuhkan orang yang tidak hanya berkemampuan dalam bidang akademik saja, namun juga dibutuhkan orang yang memiliki keterampilan berorganisasi, berkomunikasi, dan keterampilan dalam bidang ekstrakurikuler itu sendiri.

d. Kegunaan layanan penempatan belajar bagi siswa

Penempatan siswa yang dilakukan secara tepat dan sesuai memungkinkan peserta didik untuk dapat berkembang secara optimal dan meraih prestasi yang gemilang baik di bidang akademik ataupun non akademik. Seperti dijelaskan sebelumnya penempatan siswa di sekolah meliputi kegiatan penempatan di dalam kelas, penempatan ke dalam kelompok belajar dan penempatan ke dalam kegiatan ko/ektrakurikuler.

Penempatan siswa di dalam kelas yang tepat sesuai dengan kondisi pribadi siswa memungkinkan bagi siswa tersebut dapat belajar dengan baik. Misalnya mengenai tempat duduk, dalam belajar siswa memerlukan tempat duduk yang sesuai dengan kondisinya karena tempat duduk dapat mempengaruhi siswa dalam belajar. Bila tempat duduk yang ditempati oleh siswa itu sesuai dengan kondisi dirinya, maka ia akan dapat belajar dengan baik dan tenang. Kalau siswa tersebut dapat belajar dengan baik maka prestasi pun akan bisa dicapai dengan baik pula. Penempatan masing-masing siswa secara tepat juga akan membawa keuntungan bagi siswa yang bersangkutan, yaitu dengan layanan penempatan ini memberikan penyesuaian dan pemeliharaan terhadap kondisi individual siswa (kondisi fisik,

mental, dan sosial). Pada akhirnya bermuara pada pemberian kemudahan bagi pengembangan anak secara optimal sesuai dengan tahap perkembangan masing-masing.

Penempatan siswa ke dalam kelompok belajar, merupakan suatu wadah bagi siswa untuk melakukan proses belajar. Melalui kelompok belajar siswa dapat memperoleh kesempatan untuk bisa menggali potensi dan kemampuan diri agar bisa menjadi lebih maju dan berprestasi. Selain itu, dengan pembentukan kelompok belajar dapat menjadi sarana belajar bersama bagi siswa.

Penempatan ke dalam kegiatan ko/ekstrakurikuler merupakan wadah untuk menggali potensi mengembangkan bakat dan minat siswa, selain itu bisa juga menjadi wadah belajar bagi siswa, penempatan dalam kegiatan ko/ekstrakurikuler yang tepat dapat membantu siswa-siswa itu memperoleh pemahaman yang diperlukan untuk dapat ikut serta dalam kegiatan itu secara efektif. Lewat kegiatan ko/ekstrakurikuler, siswa dapat memperoleh pengetahuan dan dapat memperoleh prestasi sesuai dengan bakat dan kemampuan yang dimiliki siswa itu.

e. Indikator Layanan penempatan belajar

Layanan penempatan dan penyaluran memiliki beberapa indikator tujuan yang ingin dicapai, indikator layanan penempatan meliputi :

- 1) Untuk memperoleh tempat yang sesuai untuk mengembangkan diri siswa secara maksimal

- 2) Untuk menempatkan pada lingkungan yang lebih serasi agar potensi dapat berkembang secara optimal
- 3) Agar siswa dapat menempatkan diri dalam program studi akademik dan lingkup kegiatan non akademik
- 4) Untuk membantu siswa agar memiliki pemahaman terhadap dirinya (potensinya) dan lingkungannya (pendidikan, pekerjaan, dan norma agama)
- 5) Untuk mengembangkan potensi-potensi individu dan memeliharanya dari hal-hal yang dapat menghambat dan merugikan perkembangannya
- 6) Untuk mengkaji kesesuaian antara potensi dan kondisi diri siswa dengan kondisi lingkungannya
- 7) Untuk mengidentifikasi permasalahan yang secara dinamis berkembang pada diri siswa.¹⁹

Indikator-indikator diatas dapat dijadikan panduan pengukuran pencapaian layanan penempatan dan penyaluran belajar siswa yang ada di Pondok.

2. Kepuasan Santri

Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya²⁰. Menurut Supriyanto dan Ernawaty kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan atau harapan

¹⁹ Heru Mugiarto, *Bimbingan dan Konseling*, (Semarang : Unnes Press, 2008), hlm, 38

²⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Ed. II, cet-3*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hlm. 146-

pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan²¹.

Selanjutnya Band merumuskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Lebih lanjut, Band mengemukakan, apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan yang dirasakan oleh pelanggan baik itu senang maupun kecewa dengan keinginan dan harapan mereka.

a. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Fandy dan Chandra untuk menentukan kinerja dan hasil yang dirasakan pelanggan maka menggunakan 5 faktor yaitu :

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan karyawan.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

²¹ Supriyanto dan Ernawaty, *Pemasaran Industri Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 307

- 3) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
- 4) Reliabilitas (*Reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyapaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 5) Empati (*Empathi*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.²²

Jadi kepuasan santri merupakan kesan dari layanan yang dirasakan oleh santri. Jika layanan berada di bawah harapan, santri tidak puas. Jika layanan sesuai harapan, santri merasa puas. Pada hakikatnya kita hanya akan tau tingkat kepuasan masing-masing santri dari pernyataan santri yang bersangkutan, maka santri yang puas akan tetap menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.

b. Manfaat Kepuasan

Sebagaimana yang telah dijelaskan mengenai kepuasan siswa, kepuasan siswa mempunyai beberapa manfaat. Manfaat kepuasan yaitu :

²² Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Statisfaction Ed. 4*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), hlm 137

- 1) Kepuasan pelanggan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang.
 - 2) Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik.
 - 3) Kepuasan pelanggan merupakan asset perusahaan terpenting.
 - 4) Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
 - 5) Pelanggan semakin kritis dalam memilih produk.
 - 6) Pelanggan puas akan kembali.
 - 7) Pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.²³
- c. Penyebab Timbulnya ketidakpuasan Siswa

Menurut sopiatin penyebab ketidakpuasan siswa diantaranya adalah :

- 1) Tidak sesuainya antara harapan dengan kenyataan yang dialaminya
- 2) Layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan
- 3) Perilaku personel sekolah yang kurang menyenangkan
- 4) Suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar
- 5) Kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik
- 6) Prestasi siswa yang rendah.²⁴

²³ Yedi Riyandi, *Pengaruh Pemasaran Jasa Pendidikan dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Rumpun Otomotif di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung*, (Universitas Pendidikan Indonesia, 2014)

²⁴ Popi, Sopiain, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor : Ghalih Indonesia, 2010) , hlm, 34

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang sedang diselidiki atau diteliti.²⁵

1. Jenis dan pendekatan penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian *field research*, yakni penelitian yang dimana peneliti mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam penelitian skala kecil budaya setempat. Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran dan informasi mengenai layanan penempatan belajar dan kepuasan santri kelas diniyah ulya di pondok pesantren darul ulum Pulau Rimau.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif artinya penelitian yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.²⁶

²⁵ Arif Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 43

²⁶ Saipul Annur, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Analisis sata Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Palembang : Noer Fikri Offset, 2013), hlm. 29

2. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan data kualitatif adalah data yang berupa kalimat berupa kalimat sangat baik, baik, buruk dan sangat buruk, mengenai layanan penempatan belajar serta kepuasan santri terhadap layanan penempatan belajar tersebut di Pondok Pesantren Darul Ulum Pulau Rimau. Data dikumpulkan melalui wawasan terhadap informan yang sudah ditentukan, wawancara dan dokumentasi.

Jenis data yang diuraikan pada dasarnya bergantung pada peneliti untuk menjaringnya, dengan kata lain peranan manusia sebagai alat atau instrument penelitian besar sekali dalam penelitian kualitatif.²⁷ Dengan demikian peneliti harus memilih sumber dan jenis data yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

b. Informan Penelitian

Informan menurut kamus ilmiah populer lengkap adalah penyelidik, pemberi informasi, dan data.²⁸ Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar penelitian. Jadi ia harus mempunyai banyak pengalaman dan latar penelitian.²⁹ Diperkirakan orang

²⁷ Lexy J. Moleong., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 178

²⁸ Farida Hamid, *Kamus Ilmiah Populer Lengkap*, (Surabaya: Apollo, 2015), hlm. 222

²⁹ Lexy J. Moleong, *Op. Cit.*, hlm. 132

yang menjadi informan ini menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari objek penelitian. Informan utama adalah santri kelas Diniyah Ulya yang berjumlah 24 orang sedangkan informan pendukung yaitu guru.

c. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1) Wawancara

Yaitu bertanya langsung kepada kepala pondok dan petugas pondok pesantren mengenai layanan penempatan belajar yang dilakukan di Pondok Pesantren Darul Ulum Pulau Rimau.

2) Dokumentasi

Yaitu digunakan untuk mengumpulkan data yang objektif mengenai profil Pondok, struktur organisasi, dan keadaan pondok.

3) Angket

Yaitu teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang kepuasan terhadap layanan penempatan belajar kepada responden untuk dijawabnya, dan angket yang dibuat tersebut akan langsung diajukan kepada 24 orang santri yang ada di lokasi penelitian.

d Teknik Analisis Data

Model analisa data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan prosedur yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman melalui langkah-langkah berikut:

1) *Data Reduction* (Reduksi data)

Reduksi data merupakan proses proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang yang dipandang ahli.³⁰

Reduksi data diartikan sebagai pemilihan, pemusatan , perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan yang tertulis di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema). Jadi seluruh data yang diperoleh di lapangan dikumpulkan dan dirangkum, kemudian dipilih data yang sesuai dengan rumusan masalah.

2) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dapat diartikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 249

memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.³¹

3) *Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.³²

4) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan

³¹ *Ibid*, hlm. 249

³² *Ibid*, hlm. 252

atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.³³ Dalam penelitian ini yang digunakan penulis adalah triangulasi melalui sumber. Triangulasi melalui sumber artinya membandingkan hasil dari wawancara dengan hasil pengamatan, membandingkan apa yang dikatakan informan tentang situasi penelitian dengan hasil perpanjangan keikutsertaan yang dilakukan oleh peneliti dan tidak lupa membandingkan hasil wawancara dengan dokumen/arsip serta pelaksanaannya.³⁴

G. Sistematika Pembahasan

Dalam Sistematika pembahasan ini, akan sedikit dijelaskan mengenai isi dari bab pembahasan yang ada dalam hasil penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis, untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut :

BAB I bab ini menguraikan pendahuluan yang memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, definisi konseptual, kerangka konsep, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan sebagai landasan berpikir dan menganalisis data.

BAB III bab ini menguraikan tentang gambaran secara umum lokasi penelitian, yaitu meliputi sejarah singkat Pondok Pesantren Darul Ulum, Profil Pondok, keadaan guru/ustadz, keadaan santri, sarana dan prasarana, struktur organisasi dan yang berhubungan dengan layanan penempatan belajar terhadap kepuasan belajar santri.

³³ Lexy J Moelong,... hlm. 175

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 25

BAB IV bab ini menguraikan tentang menganalisis data, serta akan menjawab dari permasalahan-permasalahan yang timbul dalam penelitian atau hasil penelitian dan pembahasan tentang layanan penempatan, kepuasan santri, dan pengaruh layanan penempatan belajar terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Darul Ulum Pulau Rimau.

BAB V bab ini menguraikan kesimpulan dan saran-saran dari penulis sebagai paparan akhir hasil penelitian

