



BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Dan Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Cara melayani, yaitu usaha dalam melayani orang lain untuk memperoleh imbalan (uang) atau jasa, hal ini tertuang dalam kamus besar Bahasa Indonesia, yang berasal dari kata “pelayanan” dari kata dasar “layan”.¹⁵ Sementara itu menurut Joko, pelayanan adalah suatu rangkaian aktivitas yang bersifat tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan.¹⁶

Pelayanan merupakan proses, seperti yang dikemukakan oleh Munir dalam Nuraini bahwa pelayanan berlangsung rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat dan melibatkan aktivitas orang lain dalam mencapai tujuan hidupnya.¹⁷ Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan hal ini seperti yang dikemukakan oleh L.P. Sinambela dalam Anis Zohriah, bahkan secara ekstrim bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia.¹⁸

¹⁵Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka Cet Ke-III (2005), 646

¹⁶Joko Mulyono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Siswa SMA Negeri 1 Punggur Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Kelas Unggulan 12 IPA dan 12 IPS),” *Jurnal Tapis : Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, Volume 18 No 1 (2022) : 53 - 65

¹⁷ Nuraini, “Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Prasarana dan sarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru,” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Volume 4 Nomor 2 Tahun (2022) : 606 - 615

¹⁸ Anis Zohriah, “Efektifitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah,” *Jurnal Tarbawi Vol. 3 No. 1* (2019) : 105 - 106



Dalam mengelola lembaga pendidikan hal yang cukup penting untuk diperhatikan adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada para pelanggan sekolah. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Sri Minarti dalam Ali Murtopo, yang mengatakan bahwa indikator yang berperan dalam sebuah lembaga adalah kemampuan pelayanan. Pelayanan memberikan dampak kepuasan pelanggan, jika pelanggan merasa puas maka pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut akan memberikan dampak positif.¹⁹

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang terbaik. Dikatakan baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh lembaga. Pelayanan prima merupakan pelayanan maksimal seperti yang dikemukakan oleh Laila dalam Ali Mustopo, yaitu pelayanan yang memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari pelanggan.²⁰

Bentuk pelayanan prima di sekolah adalah dengan memastikan bahwa kebutuhan pelanggan dalam hal ini siswa dan orang tua sudah terpenuhi dengan baik. Misalkan dengan cara menyediakan prasarana dan sarana yang memadai dan mendukung kegiatan pembelajaran dan kegiatan ekstrakurikuler siswa. Memberikan pelayanan administrasi kepada siswa dengan baik. Menyediakan tenaga pendidikan yang berkualitas dan

¹⁹ Ali Murtopo, "Implementasi Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri 13 Padang," *Jurnal Pendidikan* Volume 4 No. 2 Tahun 2022 : 56 - 66

²⁰ Ibid., 57



berpengalaman dan dipastikan bahwa siswa mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan sesuai dengan perkembangan zaman.²¹

Konsep pelayanan prima (*excellent service*) yaitu dengan konsep triple A, namun konsep yang sebenarnya didasari dengan 7A + S yaitu :

1. *Attitude* (sikap)

Sikap yang harus dimiliki yaitu sikap ramah, perhatian dan memiliki rasa bangga terhadap lembaga.

2. *Ability* (kemampuan)

Kemampuan untuk melayani konsumen, kemampuan untuk bisa komunikasi, melayani, memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan. karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani.

3. *Attention* (perhatian).

Dalam melayani konsumen dalam hal ini adalah siswa maka diperlukan perhatian. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini dimulai dari pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan, memahami dan melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat.

4. *Action* (tindakan) yaitu tindakan nyata yang harus dilakukan untuk membantu orang tua dan siswa.

5. *Appearance* (penampilan), yaitu dalam pelayanan seorang guru harus berpenampilan selayaknya seorang guru, karena penampilan sangat mempengaruhi pelayanan prima.

²¹ Desi Sri Setyowati, "Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan Islam," *Journal of Education*, Volume 4, No. 3 (Tahun 2023): 1617-1624



6. *Accountability* (tanggung jawab), yaitu sebagai pelayan orang tua dan siswa, warga sekolah (kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan) harus bertanggung jawab atas pelayanan yang mereka berikan.
7. *Affirmation* (penegasan), sebagai pelayan, sekolah harus mampu memenuhi harapan dari orang tua dan siswa, yaitu menghilangkan hal-hal yang emosional dan harus profesional ketika menjalankan sebuah pelayanan kepada orang tua dan siswa.
8. *Sympathy* (simpati) yaitu sikap yang bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.²²

Manfaat pelayanan prima adalah sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan lembaga sekolah kepada orang tua dan siswa, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan standar pelayanan. Dalam hal ini standar adalah tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu layanan.²³

Pelayanan prima (*excellent service*) sangat penting, karena berpengaruh dalam memberikan kepuasan kepada orang tua dan siswa sebagai konsumen dari lembaga pendidikan, yang akan berpengaruh juga pada kepercayaan orang tua dan siswa terhadap lembaga pendidikan.²⁴

²² Neneng Siti Maryam, "Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran di Universitas Mandiri," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Dinamika Bangsa Jambi*, Volume 3 No. 1 (Tahun 2024) : 257 - 265

²³ Rahman, Rahman, "Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang," *Jurnal ilmiah MEA*, Volume 3 Nomor 1 (2019) : 234 - 242

²⁴ Ibid., hal 235



Dalam Islam sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Di dalam Al-Qur'an menghendaki manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surat Al-Qashash Ayat 77 Allah berfirman :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : “ Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bahagiamu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”(Al-Qashash:77) ²⁵

Keseimbangan antara orientasi *duniawi* dan *ukhrawi* sangat penting hal ini sesuai dengan konteks Tafsir Kontemporer Quraish Shihab. Sikap ihsan yang menjiwai setiap aktivitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu kualitas pelayanan yang baik dan benar. Tanpa pengetahuan yang berkualitas dan pelayanan yang benar, sikap ihsan tidak akan tepat sasaran. Maka diperlukan pemahaman yang benar dalam mempraktikkan pelayanan yang baik. ²⁶

²⁵ Al-Qur'an, 28 (Al-Qashash) : 77.

²⁶ Quraish Shihab, Tafsir Al Mishbab : Pesan, Kesan dan Keserasian Al Qur'an Jilid 10, Jakarta : Lentera Hati, (2002), 408



2. Indikator Pelayanan

Dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Nuraini diantaranya adalah :

a. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat, akurat dan memuaskan.

b. *Responsive* (ketanggapan)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui informasi yang jelas.

c. *Assurance* (keyakinan/jaminan)

Kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dengan rasa aman bagi pelanggan

d. *Emphaty* (kepedulian)

Kemampuan dan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

e. *Tangibles* (bukti fisik)

Daya tarik fisik baik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawannya.²⁷

²⁷ Ibid, 606 - 615

3. Administrasi Madrasah

Administrasi berasal dari bahasa Latin *administrare* yang berarti membantu atau melayani. Suatu kegiatan mengenai mengumpulkan informasi secara urut, terstruktur dan mencatat semua informasi yang didapat dari sumber tertentu tentang hubungan timbal balik disebut dengan administratif.²⁸

Pelayanan administrasi madrasah harus dilakukan secara profesional dengan kepemimpinan kepala tenaga administrasi madrasah yang memiliki tingkat kualifikasi dan kompetensi yang sesuai. Karena dalam administrasi madrasah harus patuh pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan yang membantu proses belajar mengajar, diperlukan suatu ketrampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi pendidik.²⁹

B. Prasarana Sarana Madrasah

1. Pengertian Prasarana Sarana

Dalam konteks pendidikan bahwa prasarana sarana dipergunakan untuk pelaksanaan pendidikan secara umum dan secara khusus untuk pelaksanaan belajar dan mengajar, hal ini seperti dikemukakan oleh Daryanto dalam Nuraini, bahwa sarana adalah alat yang secara langsung mendukung proses pendidikan. Misalkan ruang kelas, buku, perpustakaan, laboratorium

²⁸ Suharsimi Arikunto, Manajemen Pendidikan, Yogyakarta, Aditya Media (2008), 11

²⁹ Wanda Achmadwati, "Pemanfaatan Prasarana dan sarana Kerja, *Self Capacity Building*, Dan Kinerja Tenaga Administrasi Madrasah," *Jurnal Administrasi Pendidikan* Vol X, No. 1 (2019) : 27





dan sebagainya. Sedangkan prasarana adalah alat yang tidak langsung mendukung tercapai tujuan, misal lapangan olahraga, lokasi atau tempat dan sebagainya.³⁰

Prasarana sarana mencakup semua fasilitas fisik dan non fisik, hal ini seperti yang dikemukakan Arikunto dalam Titin Dunggio bahwa prasarana sarana pendidikan mencakup semua fasilitas fisik dan non fisik yang digunakan dalam proses belajar mengajar termasuk ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, fasilitas olahraga, komputer dan sumber daya pendukung lainnya. Prasarana sarana yang memadai dalam pendidikan dapat memberikan pengalaman positif bagi siswa, meningkatkan kepuasan mereka terhadap lembaga pendidikan. siswa akan merasa nyaman dan terbantu dalam proses pembelajaran dan mendukung pembelajaran mereka.³¹

Dari pengertian di atas bahwa prasarana sarana pendidikan mencakup semua fasilitas fisik dan non fisik yang digunakan dalam proses belajar mengajar, yang efektif dan memfasilitasi interaksi antara guru dan siswa. Prasarana sarana juga mencakup perangkat teknologi informasi yang mendukung proses pembelajaran. Dalam hal berarti prasarana sarana memegang peranan yang penting dalam mendukung proses pembelajaran yang kondusif dan memadai siswa. Sehingga dengan prasarana sarana yang

³⁰ Nuraini, "Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Prasarana dan sarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru," *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Volume 4 Nomor 2 Tahun (2022) : 606 - 615

³¹Titin Dunggio,"Hubungan Antara Prasarana dan sarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa : Perspektif dan Implikatif," *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume 4, No 3 (2023): 92 - 100



memadai maka diharapkan proses pembelajaran bisa lebih efektif dan meningkatkan hasil belajar siswa.

Dalam Al Qur'an ditemukan ayat-ayat yang menunjukkan pentingnya prasarana sarana atau alat dalam pendidikan. Makhluk Allah yang dijelaskan dalam Al Qur'an dalam surat An - Nahl yang artinya lebah.

Dalam ayat ke 68 – 69, Allah berfirman :

وَأَوْحَىٰ رَبُّكَ إِلَى النَّحْلِ أَنِ اتَّخِذِي مِنَ الْجِبَالِ بُيُوتًا وَمِنَ الشَّجَرِ وَمِمَّا يَعْرِشُونَ

Artinya : “Dan Tuhanmu mewahyukan kepada lebah “Buatlah sarang-sarang di bukit-bukit, di pohon-pohon, kayu dan di rumah-rumah yang didirikan manusia.” (An- Nahl : 68).³²

Kemudian dilanjutkan pada surat An-Nahl ayat 69 yang berbunyi :

ثُمَّ كُلِي مِن كُلِّ الثَّمَرَاتِ فَاسْلُكِي سُبُلَ رَبِّكِ ذُلًا يَخْرُجُ مِنْ بُطُونِهَا شَرَابٌ مُّخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ فِيهِ شِفَاءٌ لِلنَّاسِ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَةً لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya : “Kemudian makanlah dari tiap-tiap (macam) buah-buahan dan tempuhlah jalan Tuhanmu yang telah dimudahkan (bagimu). Dari perut lebah itu keluar minuman (madu) yang bermacam-macam warnanya, di dalamnya terdapat obat yang menyembuhkan bagi manusia. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda (kebesaran Tuhan) bagi orang-orang yang memikirkan.”(An Nahl : 69).³³

Dalam ayat di atas jelas bahwa ayat tersebut menerangkan bahwa lebah bisa menjadi media atau alat bagi orang-orang yang berpikir untuk mengenal kebesaran Allah yang pada gilirannya akan meningkatkan

³² Al-Qur'an, 16 (An-Nahl) : 68

³³ Ibid., : 69



keimanan dan kedekatan seorang hamba kepada Allah SWT, Nabi Muhammad SAW, dalam mendidik.

2. Indikator Prasarana dan Sarana

Kelengkapan prasarana sarana membantu kelancaran dan keberlangsungan di dalam pendidikan, karena dengan prasarana dan sarana yang memadai memudahkan siswa dalam belajar dan faktor pendukung dalam dunia pendidikan.³⁴ Indikator prasarana sarana berdasarkan Ibrahim Bafadal dan Mulyasa adalah sebagai berikut :

a. Sesuai kebutuhan

Bahwa prasarana sarana tersebut mampu dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan warga madrasah, yaitu siswa, guru dan tenaga kependidikan.

b. Mudah digunakan

Prasarana sarana yang tersedia mudah digunakan, mampu membantu menyelesaikan pekerjaan.

c. Digunakan seluruh masyarakat madrasah

Prasarana sarana yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh semua masyarakat madrasah dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

³⁴ Dhia Salsabila, "Pengaruh Manajemen Sarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Belajar Siswa di MTsAl-Muawanah Susukanlebak Kecamatan Susukanlebak Kabupaten Cirebon," *Journal of Islamic Education Manajemen (JIEM)*, Vol. 6 No. 2 (2022) : 115 - 124

d. Aman

Prasarana sarana yang tersedia harus aman tidak bahaya ketika digunakan.³⁵

C. Metode Pembelajaran

1. Pengertian Metode Pembelajaran

Menurut Suharsono dan Ana Retnoningsih dalam Tating Nuraeni, istilah metode berasal dari Bahasa Yunani “*metodos*”. Kata ini berasal dari dua kata : “*metha*” berarti melalui atau melewati, dan “*hodos*” yang berarti jalan atau cara. Dalam bahasa Arab metode disebut “*Thariqat*”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia metode adalah cara yang teratur dan terpikir baik-baik untuk mencapai maksud, sehingga dilalui untuk menyajikan bahan pelajaran agar tercapai tujuan pengajaran.³⁶

Dalam konteks pembelajaran ada tiga kegiatan utama, seperti yang dikemukakan Sugiono dalam Tating Nuraeni, menerangkan bahwa pembelajaran adalah upaya untuk membelajarkan peserta didik yang didalamnya ada tiga kegiatan utama yaitu merencanakan pembelajaran, melaksanakan perencanaan pembelajaran dan mengevaluasi hasil pembelajaran. Jadi pembelajaran adalah suatu proses tindakan yang disengaja pada suatu lingkungan yang di dalamnya terdapat pendidik, peserta didik, dan sumber untuk melakukan kegiatan pada situasi tertentu.³⁷

³⁵ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Madrasah : Teori dan Aplikasinya* (Jakarta, Bumi Aksara 2014), 12

³⁶ Tating Nuraeni, *Metode dan Model Pembelajaran*, (Lombok, Yayasan Hamjah Diha, 2022), 133

³⁷ Ibid, 133 - 134





Metode pembelajaran merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan, hal ini seperti yang dikemukakan Suryosubroto dalam Hilma Harmen, bahwa metode pembelajaran adalah cara yang dalam fungsinya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Semakin tepat metode pembelajaran yang digunakan maka semakin efektif pula pencapaian tujuan.³⁸

Suatu cara, jalan dan teknik yang dilakukan oleh pendidik dalam proses pembelajaran agar siswa mampu mencapai tujuan pembelajaran atau kompetensi tertentu, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Ramayulis dalam Suhartatik, mengatakan bahwa metode pembelajaran adalah seperangkat cara, jalan dan teknik yang digunakan oleh pendidik dalam proses pembelajaran agar peserta didik dapat mencapai tujuan pembelajaran atau kompetensi tertentu yang dirumuskan dalam silabus mata pelajaran.³⁹

Berkaitan dengan metode pembelajaran, seorang pendidik mempunyai tanggung jawab yang besar untuk mendidik, membimbing, membina, mengarahkan siswanya sesuai dengan fitrah yang Allah berikan. Ayat Al-Qur'an yang berhubungan dengan metode pembelajaran yaitu surat Ali Imron Ayat 159, yaitu Allah berfirman :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

³⁸ Hilma Harmen, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Metode dan Media Pembelajaran Pada Mata Kuliah Manajemen Sumberdaya Manusia Semester 2 Kelas A di Jurusan Manajemen," *Jurnal Niagawan*, Vol 8 No. 1 (2019) : 50 - 59

³⁹ Sutatik, *Metode dan Model Pembelajaran*, (Lombok, Yayasan Hamjah Diha, 2022), 109



Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingnya. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.” (Ali Imron : 159).⁴⁰

Dari ayat di atas bahwa dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan, seorang guru harus melakukan diskusi dengan peserta didik, kendala yang mereka hadapi dalam pelajaran, keinginan mereka dalam proses pembelajaran, termasuk disini metode yang tepat dalam menyampaikan materi. Allah berfirman bahwa Allah memberikan kita ilmu itu hanyalah sedikit, bila diumpamakan dengan ilmu yang Allah miliki. Bila diibaratkan dengan ilmu Allah, ilmu kita bagaikan setetes air yang jatuh dari jarum yang masuk ke samudera yang luas. Kita harus menyadari kemampuan siswa kita dalam menyerap ilmu, berilah metode yang tepat agar mereka mudah memahami ilmu yang kita sampaikan. Maafkanlah semua kesalahan mereka dan nasehati mereka dengan lemah lembut dengan tutur kata yang baik dan tidak menyudutkan mereka. Sebagai orang muslim kita harus selalu menyerahkan segala urusan kepada Allah. Kemudian berdoa dengan sungguh-sungguh, kemudian bertawakal, karena tawakal merupakan bentuk bukti keimanan manusia. Allah SWT sangat menyukai orang-orang yang mau bertawakal.⁴¹

⁴⁰ Al-Quran, 3 (Ali Imron) : 159

⁴¹ Ahmad Razali Sinaga, “Peran Asbabun Nuzul Qur’an Surah Ali Imran Ayat 159 Dalam Metode Pembelajaran Bagi Mahasiswa Pendidikan Bahasa Arab Stambuk 2020,” *Jurnal Hukum Al-Fuady (Hukum Keluarga Islam)*, Volume 5, No. 1 Juni 2023, 1 – 9



Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, tentang pengertian metode pembelajaran bahwa indikator dalam metode pembelajaran adalah:

1. Penguasaan materi

Kemampuan yang harus dimiliki seorang guru untuk menguasai materi yang akan disampaikan kepada siswa.

2. Pengelolaan kelas

Kemampuan guru dalam mengkondisikan dan mengelola kelas sehingga kelas menjadi kondusif dan nyaman untuk melakukan pembelajaran

3. Komunikasi guru dengan siswa

Kemampuan guru berkomunikasi dengan siswa dalam proses pembelajaran sehingga ada interaksi antara siswa dan guru.

4. Evaluasi

Dalam proses pembelajaran harus ada evaluasi atau penilaian terhadap materi yang sudah disampaikan ke siswa, dan juga refleksi dari semua kegiatan pembelajaran yang telah dilakukan.⁴²

D. Konsep dan Teori Kepuasan Siswa

- 1. Pengertian Kepuasan Siswa**

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang diperoleh dengan suatu harapan. Kepuasan pelanggan termasuk kepuasan siswa yang menjadi pelanggan pada lembaga pendidikan. Yakub dalam Nuraini menyatakan bahwa kata kepuasan berasal

⁴² Suryosubroto, *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*, (Jakarta, Rineka Cipta), 2002, 148



dari bahasa latin yaitu “*satis*” yang artinya cukup baik atau memandai dan “*fasio*” artinya melakukan atau membuat. Sementara Kotler dan Keller dalam Nuraini, berpendapat bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.

Kepuasan dalam konteks pelayanan pada pelanggan dijelaskan oleh Richard F. Gerson dalam Deby bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dalam dunia pendidikan, siswalah yang dianggap sebagai pelanggan. Oleh karenanya, Richard F. Gerson berpendapat bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap positif yang dimiliki siswa terhadap pelayanan kependidikan karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang didapatkan. Ditambahkan juga oleh Fandy Tjiptono dalam Enjang Sudarman, bahwa kepuasan peserta didik adalah rasa puas dan tidak puas yang dialami oleh siswa selama mengikuti proses pembelajaran.⁴³

2. Indikator Kepuasan

Menurut penelitian Khairunnisa, kepuasan merupakan fungsi persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kerjanya memenuhi harapan maka

⁴³ Enjang Sudarman, “Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 6 No. 1, (2023) : 13 -22



akan tercapailah suatu kepuasan, sedangkan jika kinerjanya lebih rendah dari harapannya, maka kepuasan tidak akan tercapai.⁴⁴

Kepuasan dalam konteks pelayanan konsumen dijelaskan oleh Kotler dan Keller dalam Feby Thung, bahwa kepuasan konsumen adalah suatu keadaan Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, tentang pengertian metode pembelajaran. Dapat diketahui indikator dalam metode pembelajaran adalah:

1. Penguasaan materi

Kemampuan yang harus dimiliki seorang guru untuk menguasai materi yang akan disampaikan kepada siswa.

2. Pengelolaan kelas

Kemampuan guru dalam mengkondisikan dan mengelola kelas sehingga kelas menjadi kondusif dan nyaman untuk melakukan pembelajaran

3. Komunikasi guru dengan siswa

Kemampuan guru berkomunikasi dengan siswa dalam proses pembelajaran sehingga ada interaksi antara siswa dan guru.

4. Evaluasi

Dalam proses pembelajaran harus ada evaluasi atau penilaian terhadap materi yang sudah disampaikan ke siswa, dan juga refleksi dari semua kegiatan pembelajaran yang telah dilakukan.⁴⁵

⁴⁴ Khairunnisa Putri Alif, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang," *Journal of Islamic Education Management*, Vol 7 No. 2 (2021) : 1 - 12

⁴⁵ Suryosubroto, *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*, (Jakarta, Rineka Cipta), 2002, 148



E. Konsep dan Teori Persepsi Siswa

Persepsi merupakan suatu proses seseorang mengetahui sesuatu hal melalui panca indera. Persepsi merupakan suatu proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia, hal ini dikemukakan oleh Slameto.⁴⁶ Persepsi bersifat empiris, artinya bahwa melalui persepsi individu berusaha merasakan lingkungan mereka dan benda-benda, orang-orang dan peristiwa di dalamnya. Dan setiap orang memberikan makna sendiri terhadap rangsangannya. Mempersepsikan hal yang sama dengan cara yang berbeda.⁴⁷

Persepsi siswa diperoleh dari pengalaman selama di sekolah, hal ini sesuai yang dikemukakan Helmi Syaputra, bahwa persepsi siswa adalah suatu proses pemberian makna oleh siswa terhadap lingkungan madrasah, baik terhadap pelayanan administrasi, prasarana dan sarana serta metode pembelajaran, teman sejawat, tenaga kependidikan, guru dan kepala madrasah.⁴⁸

Menurut Irwanto dalam Helmi Syaputra setelah individu melakukan interaksi dengan objek-objek yang dipersepsikan maka persepsi dibagi menjadi dua yaitu :

1. Persepsi positif

Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya.

⁴⁶ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), 102

⁴⁷ Ibid., 101

⁴⁸ Helmi Syaputra, "Manajemen Sarana dan Prasarana : Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah," *Jurnal Manajemen Pendidikan* Volume 11 No. 2 (Tahun 2023) : 99 - 103

2. Persepsi negatif

Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan dan tanggapan yang tidak selaras dengan objek yang dipersepsikan.

Dalam arti bahwa baik persepsi positif dan persepsi negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu perbuatan. Dan munculkan persepsi positif atau persepsi negatif muncul tergantung dari bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang objek yang dipersepsikan.⁴⁹

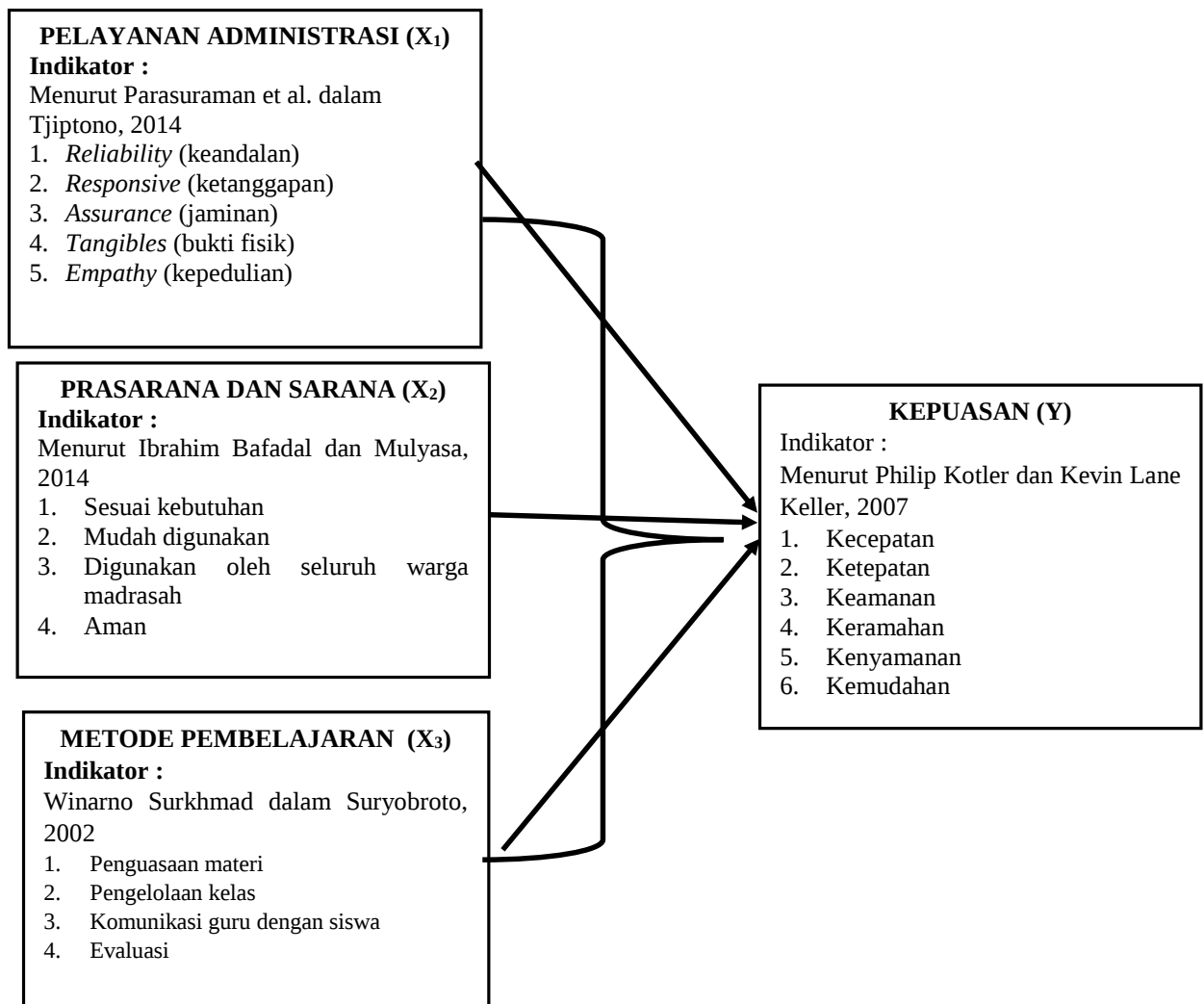
F. Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep dibuat untuk membantu memahami cara penelitian saat mengembangkan dan menggunakan teori yang relevan dalam menjawab rumusan masalah yang telah teridentifikasi. Kerangka konseptual menjadi kebutuhan untuk mendefinisikan dengan baik teori yang ada dalam rangka membangun korelasi antar konsep untuk menjelaskan suatu fenomena. Kerangka konseptual memandu peneliti untuk memilih literatur, desain penelitian, dan metodologi yang paling tepat.⁵⁰

⁴⁹ Ibid., hal 100

⁵⁰ Mackenzie, N. & Knipe, S, “*Research dilemmas: Paradigms, methods and methodology.*” *Issues In Educational Research*, 16 (2) (2006), 193-205





Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian