



Journal of Sharia and Law

Vol. 2, No. 3 Juli 2023, h. 745-756

Editorial Office: Faculty of Syari'ah and Law Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau-Indonesia. Jl. H.R Soebrantas KM. 15 Pekanbaru, Riau.

Website: <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.

Journal of Sharia and Law E-ISSN: 2964-7436

Nella Ardini, Wali Saputra, Muslim: Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Perspektif Ekonomi Syariah

## PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

**Nella Ardini<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**Wali Saputra<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E-mail: [wali.saputra@uin-suska.ac.id](mailto:wali.saputra@uin-suska.ac.id)

**Muslim<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

### Abstrak

Penulisan ini dilatarbelakangi oleh pemahaman bahwa pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan memiliki peran penting bagi lembaga pendidikan untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan santri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih dalam perspektif ekonomi syariah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, lokasi penelitian ini di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih dengan populasi sebanyak 306 orang, dengan sampel sebanyak 77 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *Stratified Random Sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS 26*. Hasil penelitian ini pada uji-t diperoleh bahwa variabel pelayanan tenaga pendidik menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima, sedangkan pada variabel kualitas fasilitas menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima. melalui uji-f diperoleh  $F_{hitung} 29,679 > F_{tabel} 3,119$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima artinya variabel pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan santri. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,430. Artinya besarnya pengaruh pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri sebesar 43% dan sisanya 57% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Tinjauan ekonomi syariah terhadap pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan pada kepuasan santri telah menerapkan sesuai prinsip syariah.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Tenaga Pendidik, Kualitas Fasilitas Pendidikan, Kepuasan Santri*

## **Abstract**

*This writing is motivated by the understanding that the service of educators and the quality of educational facilities have an important role for educational institutions to create a good educational environment so as to increase student satisfaction. This study aims to determine the effect of educator services and the quality of educational facilities on the satisfaction of students of the Assalam Naga Islamic Boarding School Switch in the perspective of Islamic economics. This study used quantitative methods, the location of this study was in the Assalam Naga Switch Islamic Boarding School with a population of 306 people, with a sample of 77 people. The sampling technique is Stratified Random Sampling. Data collection methods in this study are observation, questionnaires and documentation. The data analysis technique used is multiple linear regression with the help of IBM SPSS 26 application. The results of this study in the t-test obtained that the variable of service of educators showed that H1 was accepted, while the variable of facility quality showed that H2 was accepted. through the f-test obtained  $F_{\text{calculate}} 29.679 > F_{\text{table}} 3.119$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ . This shows that H3 is accepted, meaning that the variables of educator service and the quality of educational facilities simultaneously affect the variable of student satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) test shows that the  $R^2$  value is 0.430. This means the magnitude of the influence of educator services and the quality of educational facilities on Student satisfaction was 43% and the remaining 57% was influenced by other variables outside this study. Sharia economic review of the service of educators and the quality of educational facilities on student satisfaction has been applied in accordance with sharia principles.*

**Keywords:** *Educator Services, Quality of Educational Facilities, Santri Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Suatu negara bisa dikatakan berkembang dapat dilihat dari seberapa besar tingkat pendidikan yang dimiliki masyarakatnya, sejauh mana masyarakatnya mementingkan pendidikan. Pendidikan adalah bagian terpenting bagi bangsa terutama pada sektor kehidupan. Pendidikan memang sebagai alat keberlangsungan hidup suatu negara dalam segala bidang yakni bidang sosial, ekonomi, politik dan budaya. Semakin berkembangnya pendidikan pada suatu negara, semakin terjamin kehidupan suatu negara tersebut.<sup>1</sup>

Pesantren merupakan sebuah lembaga pendidikan luar sekolah yang menyelenggarakan program pengajaran pendidikan agama islam kepada santri sebagai peserta didik. Departemen Agama RI menyatakan bahwa sebuah lembaga pendidikan dapat disebut sebagai pondok pesantren apabila didalamnya terdapat lima unsur yaitu: kyai, santri, pengajian, asrama dan masjid dengan segala aktifitas pendidikan keagamaan dan kemasyarakatannya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Jihan Nursuci dan Arif Fadilah, Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Mushlih Kerawang, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 8, No. 16, (2022), h. 281.

<sup>2</sup> Widyarini dan Mu'ti Rohmah, Pengaruh Persepsi Biaya, Lokasi, Fasilitas, Lingkungan, Figur Pengasuh, dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri Tinggal di Pondok Pesantren, *Jurnal Az Zurqa*, Vol. 6, No. 1, (2014), h. 38.

Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih merupakan bagian pendidikan yang terintegral yang didirikan pada tahun 2009. Pesantren Assalam Naga Beralih ini bertujuan menciptakan santri yang beriman dan bertaqwa, disamping memiliki ilmu pengetahuan dan berwawasan kedepan serta menguasai keterampilan yang profesional dan mandiri. Sebagai lembaga pendidikan perlu memahami berbagai hal untuk memenuhi kebutuhan dan harapan santri untuk mendapatkan kepuasan. Seperti yang disampaikan Tjiptono, bahwa pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Bharata, menyatakan pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan yang lainnya untuk mendapatkan kepuasan.<sup>3</sup>

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.<sup>4</sup> Jadi, kepuasan pelanggan adalah jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa senang atau puas, tetapi jika kinerja produk atau jasa dibawah harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, lembaga pendidikan perlu memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas.

Menurut Bowen dan Boom, kualitas pelayanan pendidikan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar adalah faktor pendorong yang penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan santri.<sup>5</sup>

Kotler menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Maka, dapat dikatakan bahwa pelayanan pendidikan akan berkaitan dengan pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Disebutkan sebagai bagian dari pelayanan jasa karena secara sederhana pelayanan pendidikan berbentuk jasa yang dilakukan atau diberikan oleh tenaga pendidik (guru) kepada peserta didik (santri) dalam hal pengetahuan dan keterampilan. hal ini dimaksudkan bahwa guru yang menjalankan tanggungjawab mengajar membagikan ilmu dan pengetahuan yang

---

<sup>3</sup> Christina Menuk Sri Handayani, dkk, Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 24, No. 2, (2019), h. 253.

<sup>4</sup> Alwi Alkaff dan Nuris Sururiyah Khamidah, Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Yasinat Kabupaten Jember, *Jurnal Paradigma Madani*, Vol. 9, No. 2, (2022), h. 112.

<sup>5</sup> Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 299.

diketuinya kepada para santri sehingga santri menjadi mengerti, mendapat ilmu dan pengetahuan.<sup>6</sup>

Tenaga pendidik adalah hal yang selalu menjadi sorotan dalam pendidikan. Pendidik merupakan hal yang penting dalam sebuah lembaga pendidikan, karena pendidik yang menjadi motor penggerak dan perubahan, bahkan bukan hanya sebagai agen perubahan (*agent of change*) tapi juga sebagai orang yang mendidik, mengarahkan, membimbing, dan mengevaluasi para peserta didiknya sehingga ia mampu mencapai tujuan yang diinginkannya.<sup>7</sup>

Berikut ini merupakan data pendidik dan tenaga pendidik yang bertugas di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih tahun 2022:

**Tabel 1.1**

**Data Tenaga Pendidik Pondok Pesantren Assalam**

Uraian	Guru Tetap Yayasan	Guru Tidak Tetap	Jumlah
Laki-laki	41 orang	11 orang	52 orang
Perempuan	45 orang	16 orang	61 orang
Total	86 orang	27 orang	113 orang

*Sumber: Tata Usaha Pondok Pesantren Assalam*

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah keseluruhan guru dan tenaga pendidik secara keseluruhan di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih berjumlah 113 Orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada santri. Didalam memberikan pelayanan kepada konsumen/pelanggan setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”.(QS.Al-Isra[17]: 84)<sup>8</sup>

Pada ayat diatas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah

<sup>6</sup> Brian P. Polla, dkk, Pelayanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 98, (2020), h. 63.

<sup>7</sup> Kusasi, *Manajemen Pesantren*, (Jawa Tengah: Penerbit Lekeisha, 2023), h. 29.

<sup>8</sup> QS.Al-Isra[17]: 84.

SWT merupakan pelayanan yang Islami.<sup>9</sup> Selain dari faktor pelayanan tenaga pendidik, faktor kualitas fasilitas pendidikan tidak bisa dikesampingkan begitu saja. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan fasilitas adalah semua aspek yang terkait dengan sarana fisik pendukung proses pembelajaran baik yang bersifat akademik maupun non akademik.<sup>10</sup>

Menurut Sulastiyono, yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik. Fasilitas pendidikan yang tidak memadai atau kurang lengkap dapat menghambat akses santri terhadap sumber belajar dan mengurangi efektivitas proses belajar mengajar.<sup>11</sup> Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan Februari 2023 dengan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih bahwa keluhan yang ditemukan dilapangan yaitu:

**Tabel 1.2**  
**Keluhan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih**

No	Keluhan Santri
1	Pelayanan tenaga pendidik kurang interaktif dalam proses pembelajaran, serta kurangnya memberi bimbingan dan arahan.
2	Fasilitas pendidikan yang kurang memadai dan lingkungan belajar yang kurang kondusif.
3	Ketidakpuasan terhadap kualitas makanan atau tidak terpenuhinya kebutuhan nutrisi santri.

*Sumber: Wawancara, Februari 2023*

Dilihat dari keluhan diatas bahwasanya ketidakpuasan masih dirasakan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih. Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk memperhatikan pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan yang disediakan, serta memperhatikan kebutuhan dan harapan santri dan terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan santri dan meningkatkan kualitas proses pembelajaran dilembaga pendidikan tersebut dan kesejahteraan mental yang optimal. Oleh karena itu, pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang baik dan meningkatkan kepuasan santri.

<sup>9</sup> Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, (2018), h. 138.

<sup>10</sup> Adie Kurbani, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 13, No. 4, (2017), h. 24.

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 25.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada santri Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih, Kecamatan Kampar Utara, Kabupaten Kampar. Subjek penelitian ini adalah santri Madrasah Aliyah Assalam Naga Beralih. Jumlah santri di Madrasah Aliyah Assalam Naga Beralih berjumlah 306 orang. Sedangkan Objek penelitian ini adalah pelayanan tenaga pendidik, kualitas fasilitas pendidikan, dan kepuasan santri di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>12</sup> Jadi, populasi merupakan keseluruhan objek maupun subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi data dalam penelitian ini adalah santri Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih sebanyak 306 orang terdiri dari kelas X, XI, dan XII.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>13</sup> Teknik yang dilakukan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan sebelumnya dibagi perkelas.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini, peneliti berpedoman pada pendapat Suharsini Arikunto yang mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, sedangkan jika jumlahnya lebih dari 100 orang dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.<sup>15</sup>

Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data pokok yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari objek penelitian.<sup>16</sup> Data primer dari penelitian ini diperoleh dari jawaban para responden terhadap kuesioner yang disebarkan oleh peneliti. Adapun yang menjawab kuesioner adalah santri di Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih, Kecamatan Kampar Utara, Kabupaten Kampar. Sumber sekunder merupakan sumber data tambahan yang menurut peneliti menunjang data

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.148.

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 149.

<sup>14</sup> Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, h. 58

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 17.

<sup>16</sup> Moh. Hariyadi, *Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2009), h. 152.

pokok.<sup>17</sup> Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini berupa data yang bersifat pendukung data primer seperti buku, jurnal, e-book dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS 26*.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik Secara Parsial Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih**

Berdasarkan hasil pengujian data pada uji persial (Uji t), di peroleh bahwa hasil variabel pelayanan tenaga pendidik (X1) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar ( $5,960 > 1,993$ ) dengan tingkat signifikan sebesar ( $0,000 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Tenaga Pendidik terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil perhitungan diatas pelayanan tenaga pendidik berpengaruh terhadap kepuasan santri. Ketika santri mengharapkan suatu pelayanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi santri tentu akan menghasilkan kepuasan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan hasil yang diharapkan.

### **B. Pengaruh Kualitas Fasilitas Pendidikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih**

Berdasarkan hasil pengujian data pada uji persial (Uji t), di peroleh bahwa hasil variabel kualitas fasilitas pendidikan (X2) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar ( $2,323 > 1,993$ ) dengan tingkat signifikan sebesar ( $0,023 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas pendidikan dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan santri sesuai dengan teori kotler, fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan, hal tersebut kualitas fasilitas pendidikan mempunyai peran penting dalam meningkatkan kepuasan.

---

<sup>17</sup> *Ibid.* h. 152.

### **C. Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih**

Berdasarkan hasil pengujian pada (Uji F), diperoleh bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 29,679 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,119, sehingga diperoleh bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau ( $29,679 > 3,119$ ) dan juga dapat dilihat nilai signifikannya lebih kecil dari 5% atau 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya bahwa berpengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel Pelayanan Tenaga Pendidik (X1) dan Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2). Adapun hasil pengujian pada (Uji  $R^2$ ) Pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi sebesar 0,430 artinya presentase sumbangan pengaruh variabel pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri adalah 43% sedangkan sisanya yaitu sebesar 57% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Dari pengujian di atas dapat diartikan bahwa kepuasan santri dipengaruhi oleh pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan yang tersedia di Pondok Pesantren Assalam. Dengan kata lain, bahwa kepuasan santri dalam hal pelayanan tenaga pendidikan dan kualitas fasilitas pendidikan menjadi mutlak untuk diwujudkan di Pondok Pesantren Assalam.

### **D. Tinjauan Ekonomi Syariah Mengenai Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih**

Kepuasan pelanggan dengan layanan inti dalam konteks ekonomi islam, Al-Qur'an telah memberikan konsep layanan yang akan mampu memberikan kepuasan pelanggan diantaranya adalah sikap lemah lembut, murah hati, dan mengutamakan pelanggan (*Itsar*).<sup>18</sup>

#### **1. Lemah Lembut**

Lemah lembut adalah sifat yang terpuji dihadapan Allah dan Rasulnya, bahkan dihadapan seluruh manusia. Fitrah manusia mencintai kelembutan sebagai wujud kasih sayang. Bentuk perilaku pelayanan tenaga pendidik pondok pesantren assalam kepada santri yaitu menggunakan bahasa yang sopan dan lembut, mengatasi masalah dengan bijaksana dan bersikap sabar. Hal tersebut tenaga pendidik dalam memberikan pelayanan kepada santri sudah sesuai dengan syariat islam.

#### **2. Murah Hati**

Rasulullah SAW menganjurkan untuk bermurah hati kepada siapa pun. Orang yang murah hati akan disukai masyarakat dan dicintai Allah, mendapatkan curahan rahmat dan ampunan, rezekinya dilapangkan dan kehidupannya tentram serta sejahtera. Bentuk perilaku pelayanan tenaga

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, h. 125.



pendidik pondok pesantren assalam kepada santri yaitu memberikan ilmu secara ikhlas, mendengarkan dan memberi nasihat. Sikap murah hati dalam pelayanan tenaga pendidik kepada santri dalam syariat islam telah mencerminkan nilai-nilai kasih sayang, kedermawanan dan kepedulian yang diajarkan oleh agama.

3. *Itsar* (mengutamakan pelanggan)

Sikap mengutamakan kepentingan orang lain (*itsar*) merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan, karena mengutamakan kepentingan orang lain sangat dianjurkan dalam islam. Mendahulukan kepentingan pelanggan bukan hal mudah. Melayani mereka dengan ketulusan memang butuh pengorbanan. Kaitannya dalam penelitian ini, bentuk perilaku tenaga pendidik pondok pesantren assalam naga beralih dalam setiap melayani santrinya menggunakan prinsip mendahulukan kepentingan santrinya seperti mengutamakan santri dalam hal menghargai masukan dan saran dari santri dan memberikan perhatian individual.

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada diperusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimal. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut :

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: "Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya" (HR.Muslim). maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.
2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan

(*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksakannya.

3. Prinsip Persamaan (*musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal usul semua manusia adalah sama. Dalam islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: mereka yang berbuat bagus, bertakwa dan mulia disisi Allah dan orang-orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina disisi Allah.
4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seseorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan diri sendiri.
5. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: "Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan"
6. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Dalam kualitas fasilitas pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Assalam telah menerapkan konsep syariat islam dimana pada fasilitas ini pihak pesantren telah menyediakan asrama yang nyaman, makanan yang halal, kegiatan ibadah atau masjid dan kegiatan rekreasi yang islami.

Dalam ekonomi syariah, pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri dikaitkan dengan konsep *masalahah*. *Maslahah* merujuk pada pencapaian kemaslahatan atau manfaat yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. *Maslahah* dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan kata maslahat yang artinya sesuatu yang mengandung kebaikan, keselamatan, faedah atau kegunaan atas sesuatu.

Pada tingkat dasar, pelayanan tenaga pendidik yang memprioritaskan kepuasan santri bertujuan untuk mencapai *masalahah* yang berkaitan dengan pendidikan dan pengembangan santri. Berikut penjelasan mengenai masalah dalam ekonomi syariah:

1. Peningkatan kualitas pendidikan. Dalam ekonomi syariah, pendidikan memiliki nilai strategis dan dianggap sebagai sarana untuk mencapai kemaslahatan individu dan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan tenaga pendidik yang berfokus kepada kepuasan santri bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang disediakan, sehingga santri dapat memperoleh manfaat yang maksimal dari pendidikan mereka.

2. Pencapaian tujuan pendidikan syariah. Pelayanan tenaga pendidik yang berorientasi pada kepuasan santri bertujuan untuk mencapai masalah yang berkaitan dengan tujuan-tujuan pendidikan syariah. Tujuan ini meliputi peningkatan pemahaman agama, pembentukan karakter islami dan pengembangan akhlak yang baik.
3. Peningkatan kesejahteraan santri. Dalam ekonomi syariah, kesejahteraan dan kemaslahatan individu adalah perhatian utama. Pelayanan tenaga pendidik yang berorientasi pada kepuasan santri bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, baik secara akademis, spiritual, maupun sosial.

Dalam ekonomi syariah, pelayanan tenaga pendidik yang mengutamakan kepuasan santri dihubungkan dengan tercapainya *masalah* yang berkaitan dengan pendidikan, kesejahteraan individu, dan pencapaian tujuan-tujuan syariah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian, hasil penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti tuliskan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Tenaga Pendidik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih dengan  $t_{hitung} 5,960 > t_{tabel} 1,993$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima. Dan nilai koefisien determinasi sebesar  $0,430$  artinya bahwa pengaruh pelayanan tenaga pendidik terhadap kepuasan santri sebesar 43%. Sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Kualitas Fasilitas Pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih dengan  $t_{hitung} 2,323 > t_{tabel} 1,993$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,023 < 0,05$ , menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima. Dan nilai koefisien determinasi sebesar  $0,430$  artinya bahwa pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan dompet digital sebesar 43%. Sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih dengan nilai  $F_{hitung} 29,679 > F_{tabel} 3,119$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima. Ditinjau dari ekonomi syariah, pengaruh kemanfaatan dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan dompet digital sudah sesuai dengan syariat islam, telah menerapkan prinsip syariah dalam melakukan pelayanannya seperti menerapkan prinsip tolong menolong, memberi kemudahan, persamaan, saling mencintai, lemah lembut dan prinsip kekeluargaan serta bersikap murah hati, dan mengutamakan pelanggan (*Itsar*).

## REFERENSI

- Anam, Choiril. "E-Money (Uang Elektronik) dalam Perspektif Hukum Casvi, *Pengaruh Pengetahuan, Lingkungan Sosial, dan Lokasi Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Santri di Bank Syariah*, (Demak: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019.
- Fransina Latumahina, Frenly Syahailatua, Zendra Solissa, Venty Junita Soselisa, dkk., *Mengukir Pengabdian di Negeri Ihamahu* Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2020.
- Hariyati, Moh. *Statistik Pendidikan* Jakarta:PT. Prestasi Pustakaraya, 2009.
- Panjawa dan RR Retno Sugiharti, *Pengantar Ekonometrika Dasar Teori dan Aplikasi Praktis Untuk Sosial-Ekonomi*, Magelang: Pustaka Jihad Lukis Rumah Cinta, 2020.
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Cet-1*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Kusasi, *Manajemen Pesantren*, Jawa Tengah: Lekeisha, 2023.
- Nasuka, *Membangun Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Pendekatan Konsep Islamic Marketing*, Jawa Barat: Goresan Pena, 2016.
- Ratnasari dan Mastuti, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.
- Thuang, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi", *Jurnal Bima Manajemen*, Vol. 8, No. 1, 2019.
- Widyarini dan Mu'ti Rohmah, Pengaruh Persepsi Biaya, Lokasi, Fasilitas, Lingkungan, Figur Pengasuh dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri Tinggal di Pondok Pesantren", *Jurnal Az-Zurqa*, Vol. 6, No. 1, 2014.