

Analisis Tingkat Kepuasan Pembelajaran Bahasa Arab bagi Peserta PKU UNIDA Gontor Tahun 2022

Yoke Suryadarma¹, Arsyad Muhammad Ali Ridho²

^{1,2} Universitas Darussalam Gontor

Article History:

Received: Dec 03, 2022
Revised: Dec 11, 2022
Accepted: Dec 18, 2022
Published: Feb 28, 2023

Keywords:

adab murīdīn, Abdul Qadir al-Jilani, tujuan pendidikan Islam

***Corresponding email:**

yoke.suryadarma@unida.gontor.ac.id

Abstract: Pembelajaran bahasa Arab bagi peserta Program Kaderisasi Ulama Universitas Darussalam Gontor (PKU UNIDA Gontor) merupakan hal yang wajib dan esensial. Pembelajaran tersebut telah dilakukan secara komprehensif dan sistematis sejak tahun 2016 silam sampai sekarang. Bertolak dari hal ini, penelitian ini akan mengupas tentang tingkat kepuasan peserta PKU UNIDA Gontor tahun 2022 dalam pembelajaran bahasa Arab. Penelitian ini fokus pada instrumen kepuasan yang mempengaruhi kualitas dan pelayanan dalam pendidikan melalui lima aspek, yaitu reliability, tangible, assurance, empathy, dan responsibility. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei berbasis skala likert. Sedangkan metode Analisa menggunakan analisis deskriptif. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 19 peserta PKU UNIDA Gontor tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta dalam pembelajaran bahasa Arab di unida gontor ditinjau dari 5 aspek diatas berada pada kategori sangat memuaskan. Dari sini peneliti melihat bahwa pembelajaran bahasa Arab yang berbasis pelatihan terpadu dan integral berbasis sistem pesantren yang ada di UNIDA Gontor memiliki signifikansi yang tinggi untuk membangun personal capability dalam penguasaan bahasa Arab. Bertolak dari hal ini maka peneliti menyarankan agar perlu dibuat perencanaan strategi yang lebih matang dalam menciptakan program bahasa arab yang berkesinimbungan dan berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Universitas Darussalam Gontor merupakan diantara Universitas swasta yang berfokus pada pembelajaran bahasa Arab. Pembelajaran bahasa Arab di Universitas Darussalam Gontor meliputi banyak hal, termasuk diantaranya pelatihan dan pembinaan bahasa Arab. Pelatihan bahasa Arab di Universitas Darussalam Gontor telah berlangsung dari tahun 2014 hingga sekarang (Zaid et al., 2018, p. 1082).

Diantara pelatihan pembelajaran bahasa Arab yang ada di UNIDA Gontor melalui Pusat Pendidikan dan Latihan (PUSDIKLAT) adalah pelatihan bahasa Arab di Program Kaderisasi Ulama (PKU) UNIDA Gontor. PKU UNIDA Gontor

adalah program pencetakan generasi yang dapat membela agama Islam dengan ilmu-ilmu dasar agama Islam untuk masa yang akan datang (Arifin, 2022)

Pelatihan pembelajaran bahasa Arab di PKU UNIDA Gontor merupakan pembelajaran yang intensif dan komprehensif dari segi waktu pembelajaran, kurikulum pembelajaran dan metode pembelajaran yang dikemas secara proporsional, professional, edukatif dan rekreatif. (Arifin, 2022)

Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui secara dalam mengenai pembelajaran bahasa Arab di PKU. Namun, penelitian ini tidak memfokuskan kepada penerapan pembelajaran bahasa Arabnya melainkan

kepada analisis kepuasan. Analisis kepuasan digunakan untuk mengetahui kelemahan dan evaluasi suatu produk sehingga produk tersebut dapat melakukan *positioning*. *Positioning* yang dimaksud adalah posisi dimana sebuah produk memiliki keunikan dan keunggulan jika dibandingkan dengan produk lain dalam benak *custom* (bilson Simamora, 2008)

Dewasa ini, persaingan dunia pemasaran antar unit semakin memanas. Para pelaku usaha dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dimiliki supaya dapat memenangkan persaingan. Kondisi persaingan ketat ini membuat pilihan *customer* yang selalu berubah-ubah sehingga unit usaha yang tidak mengikuti keinginan *customer* akan kalah dalam persaingan (Nikantino et al., 2020) fenomena tersebut mempengaruhi produk pendidikan dimana peserta didik (*customer*) merupakan hal penting yang harus diperhatikan. produk pendidikan juga harus memaksimalkan kinerjanya supaya dapat bertahan dalam persaingan produk.

Kinerja unit pendidikan yang maksimal dapat dibuktikan dari kepuasaan yang dirasakan oleh peserta didik (*customer satisfaction*) hal tersebut dapat dirasakan dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Maka, kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting untuk tercapainya rasa puas peserta didik sehingga peserta didik tidak terbujuk untuk berpindah ke produk yang lain (Buchari Alma, 2014)

Maka dari itu, riset mengenai kepuasan konsumen merupakan hal yang penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik serta mengetahui dan meningkatkan kepuasaan peserta didik (Lupiyoadi & Hamdani, 2011) hal tersebut juga didukung dengan penelitian Chinomona & Dubihlela (2014) mengenai kepuasan pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan merupakan aspek

penting dalam lingkungan yang kompetitif. (Gultom et al., 2020)

Dalam produk pendidikan, *customer satisfaction* sudah menjadi sebuah perhatian penting guna meningkatkan dan menyempurnakan kualitas pelayanan serta mengarahkan *customer* (peserta didik) supaya menggunakan produk pendidikan tersebut secara berulang, bahkan kepada tahap merekomendasikan kepada *customer* lain. (Perwira et al., 2016) hal tersebut menjadi pendorong untuk diadakannya riset mengenai *customer satisfaction* kepada peserta didik.

Oleh karena itu, dalam makalah yang singkat ini peneliti berusaha mengukur tingkat kepuasaan peserta didik dalam program pelatihan bahasa Arab untuk peserta Program Kaderisasi Ulama (PKU) angkatan 16. penelitian ini bertujuan untuk menjadi evaluasi dan pertimbangan dalam kualitas pelaksanaan program pelatihan bahasa Arab di PKU UNIDA Gontor.

TEORI PENDUKUNG

a) Kepuasan

Menurut Kotler kepuasaan adalah ungkapan yang terekspresikan dalam keadaan senang ataupun tidak senang yang dapat dibandingkan antara ekspektasi awal terhadap suatu produk dengan realita yang didapatkan (Kotler et al., 2007) dalam pendapat lain, kepuasaan adalah respon konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan (Valarie A. Zeithaml, 2003) kepuasan pelanggan juga dapat meningkat Ketika *customer* merasa transaksi telah dilakukan dengan adil. Maka, kepuasaan adalah ungkapan *customer* saat mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan.

Dalam dunia pembelajaran terdapat beberapa layanan yang harus diwujudkan supaya *customer* (peserta didik) dan masyarakat merasakan kepuasan dalam layanan yang diberikan. Yaitu, layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*), mampu menjamin kualitas

pembelajaran (*assurance*), iklim sekolah yang kondusif (*tangible*), mampu memberikan perhatian penuh kepada siswa (*emphaty*) dan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan siswa (*responsibility*) (Aminatul Zahroh, 2017)

Analisis kepuasan dilakukan bukan hanya untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dimiliki *customer* saja, melainkan untuk meningkatkan loyalitas yang dimiliki *customer* terhadap produk pembelajaran dengan cara meningkatkan kepuasan *customer* (Yenny Chen S & Edwin Japarianto, 2014) *customer* yang loyal akan terus menggunakan produk pembelajaran tersebut secara terus menerus, tidak hanya membuktikan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga mencerminkan potensi pertumbuhan produk dimasa yang akan datang (Widyawati, 2017)

Oleh karena itu, yang dimaksud dengan “kepuasan” pada makalah ini adalah keadaan dimana peserta didik dapat hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan kepada program pembelajaran tersebut. Hasil dari harapan tersebut dapat diukur dengan lima indikator yang disebutkan oleh Zahrah yaitu: 1) *reliability*, 2) *tangible*, 3) *assurance*, 4) *emphaty*, dan 5) *responsibility*.

b) Pembelajaran

Dalam terlaksananya pembelajaran terdapat komponen-komponen yang saling mempengaruhi satu sama lain untuk mencapai tujuan pembelajaran. Menurut Jufri Dolong komponen-komponen tersebut adalah: 1) tujuan pendidikan, 2) peserta didik, 3) pendidik, 4) bahan atau materi pelajaran, 5) metode, 6) media dan 7) evaluasi. Seluruh komponen dalam sistem pembelajaran saling berhubungan dan mempengaruhi satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan pembelajaran (Dolong, 2016)

Menurut Purnamaniswaty Yunus, dalam relasi konstruktif komponen pembelajaran

bahasa Arab tidak dapat dipisahkan dari enam komponen utama ini, yaitu: 1) tujuan pembelajaran, 2) silabus pembelajaran, 3) aktifitas pembelajaran, 4) peran guru, 5) peran murid, dan 6) peran bahan ajar, dan ada beberapa kerangka implementatifnya seperti memperkuat tujuan pembelajaran yang disesuaikan dengan latar belakang siswa yang dapat dijabarkan dalam silabus pembelajaran (Yunus, 2021)

Dalam pendapat yang lain, Muhammad Firgah memaparkan dalam penelitiannya mengenai strategi pengelolaan komponen pembelajaran bahasa Arab bahwa, dalam pembelajaran bahasa Arab terdapat beberapa komponen penting yang meliputi: 1) kurikulum, 2) materi, 3) metode, evaluasi dan 4) guru & siswa. komponen-komponen tersebut merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh produk pendidikan guna terlaksananya pembelajaran bahasa Arab (Firgah, 2019) Maka dari pemaparan para peneliti mengenai pembelajaran diatas, dapat Tarik kesimpulan bahwa pembelajaran Arab tidak akan lepas dari lima komponen utama tersebut, yaitu: 1) Tujuan Pembelajaran, 2) Pendidik, 3) Peserta Didik, 4) Proses Pembelajaran dan 5) Materi pembelajaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama 11 hari bermulai dari tanggal 24 November tahun 2022 hingga tanggal 4 Desember 2022. Penelitian ini bertempat di Universitas Darussalam Gontor kampus Siman, tepatnya di kantor CIOS (*Centre for Islamic and Occidental Studies*) UNIDA Gontor dan asrama PKU UNIDA Gontor. Adapun indikator penelitian yang diukur dalam penelitian ini adalah: 1) *reliability*, 2) *tangible*, 3) *assurance*, 4) dan 5) *responsibility*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dengan menitik beratkan pada pengukuran dan populasi (Sugiyono & Susanto, 2015). Adapun

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner survey berbasis skala *likert* dengan menggunakan goggleform. Adapun link pengisian ada di: <https://bit.ly/analisispelatihanBA2022>.

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh peserta program pelatihan pembelajaran bahasa Arab PKU angkatan 16 yang berjumlah 19 koresponden. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari peserta sedangkan data sekunder yang digunakan berupa informasi dari dokumentasi dan literatur. Adapun analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

LITERATURE REVIEW

Penelitian mengenai pembelajaran bahasa Arab di PKU sudah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. diantaranya adalah penelitian Fitri Setyo Rini dkk. mengenai problematika pembelajaran yang ditemukan di pembelajaran bahasa Arab di PKU. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa problematika pembelajaran bahasa Arab dalam program bahasa Arab di PKU UNIDA Gontor (Rini et al., 2021)

Dalam penelitian yang lain, Agung Nurcholis dkk. Berusaha memaparkan di makalahnya mengenai implementasi program pemantapan bahasa Arab peserta PKU UNIDA Gontor. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa proses implementasi program pemantapan bahasa Arab di PKU terbagi menjadi empat tahap, yaitu: 1) perencanaan, 2) pengorganisasian, 3) pelaksanaan, dan 4) pengontrolan (Nurcholis et al., 2021)

Penelitian mengenai analisis kepuasan juga telah teliti oleh Yoke Suryadarma dkk. Dalam penelitian tersebut, peneliti berusaha untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam Program Pemantapan bahasa Arab dan Shahsiah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap

pelayanan yang ditinjau dari lima indikator berada pada kategori sangat memuaskan (Suryadarma & Fitriyanto, 2018).

DESKRIPSI UMUM PROGRAM PELATIHAN PEMBELAJARAN BAHASA ARAB PESERTA PROGRAM KADERISASI ULAMA TAHUN 2022

Program Kaderisasi Ulama atau biasa dipanggil dengan nama PKU adalah sebuah program yang diadakan di Universitas Darussalam Gontor atas kerjasama Pondok Modern Darussalam Gontor dengan lembaga sosial seperti Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya (YDSF) dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) (Rini et al., 2021) Program PKU bertujuan untuk melatih dan mencetak kader-kader ulama yang dapat membela agama Islam dengan keilmuan diwaktu yang akan datang.

Program PKU memfokuskan para peserta kepada pemantapan ilmu-ilmu dasar Islam seperti: Al-Quran, Tafsir, Hadits, Fiqh, Ushul Fiqh dan lain-lain. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman Islam yang kuat, pemahaman Islam yang kuat akan hadir dengan adanya pemahaman bahasa Arab yang kuat, dikarenakan bahasa Arab merupakan sebuah alat untuk memahami syariat Islam. Dari pemaparan diatas dapat dinyatakan bahwa pemahaman bahasa Arab sangat diperlukan untuk meningkatkan keilmuan peserta Program Kadersisasi Ulama

Menyadari akan hal itu, Pusat Pendidikan dan Latihan (PUSDIKLAT) bekerja sama dengan Departemen Pengembangan Bahasa (DPB) dan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab (PBA) untuk mengadakan pelatihan bahasa Arab khusus untuk peserta PKU. Adapun kegiatan pelatihan bahasa yang ada di kegiatan ini adalah: 1) Kosa kata, 2) kelas formal, 3) hafalan kosa kata, 5) *language skill*, 6) perlombaan antar peserta, dan kegiatan-

kegiatan lain yang dikemas dengan proposisional dan edukatif (Arifin, 2022).

a) Tempat Kegiatan

kegiatan ini berlangsung di Universitas Darussalam Gontor Kampus Siman, Ponorogo. Adapun tempat kegiatan yang lebih spesifik adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1: Tempat Kegiatan

No.	Kegiatan	Rencana Lokasi
1.	Pembukaan Kegiatan	Hall Hotel Lt. 2
2.	Penutupan Kegiatan	Hall Hotel Lt. 2
3.	Kelas Formal	Hall Hotel Lt. 2
4.	Kantor Panitia	Kantor Pusdiklat
5.	Program <i>language skill</i>	Taman PKU dan Hotel
6.	Rapat Panitia	Kantor Pusdiklat
7.	Rapat Koordinasi	Kantor Pusdiklat
8.	<i>Mahkamatul Lughah</i>	Teras Hall Hotel

b) Waktu Kegiatan

Kegiatan Pembelajaran bahasa Arab untuk peserta Program Kaderisasi Ulama angkatan 16 berlangsung selama 3 Bulan lebih, dimulai dari hari Sabtu, 9 Juli 2022 hingga Kamis, 20 Oktober 2022.

c) Karakteristik Responden

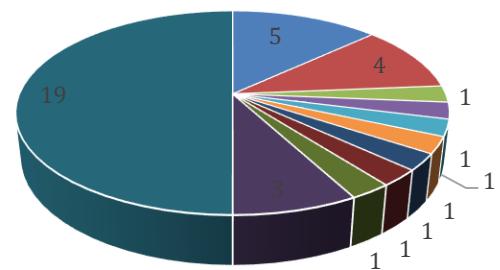
Dalam penelitian ini, jumlah responden yang dianalisis sejumlah 19 orang. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kusioner yang disebarluaskan kepada peserta PKU angkatan 16. Adapun gambaran mengenai responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini

diklasifikasikan berdasarkan program studi peserta, usia, dan jenis kelamin.

1. Program Studi

Program Studi seseorang dapat menjadi tolak ukur yang standar untuk keahlian dibidangnya. Tentu saja terdapat perbedaan kualitas keahlian bahasa Arab antara program studi yang jarang mendengar percakapan bahasa Arab dengan jurusan yang selalu mendengar dan berbicara bahasa Arab. Tabulasi Pogram studi responden dapat dilihat sebagaimana berikut:

Tabel 1.2 Responden Menurut Program Studi



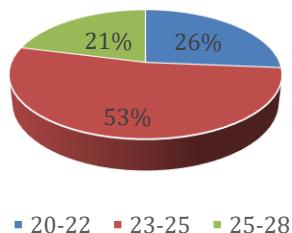
- 1. Hukum Ekonomi Syaria'ah
- 2. Pendidikan Agama Islam
- 3. Ilmu Quran dan Tafsir
- 4. Ilmu Tarbiyah
- 5. Pendidikan Bahasa Jerman
- 6. Manajemen dakwah
- 7. Tadris Kimia
- 8. Manajemen Pendidikan Islam
- 9. Ilmu Komunikasi
- 10. Lain-lain
- 10. Jumlah

2. Usia

Aspek usia dalam hal ini juga merupakan aspek yang harus ditinjau lebih guna menentukan metode pembelajaran bahasa Arab yang tepat. dikarenakan, pembelajaran bahasa Arab yang tepat dan menyenangkan harus memperhatikan aspek karakter dan aspek psikologi peserta

didik. Berikut adalah tabulasi Usia responden.

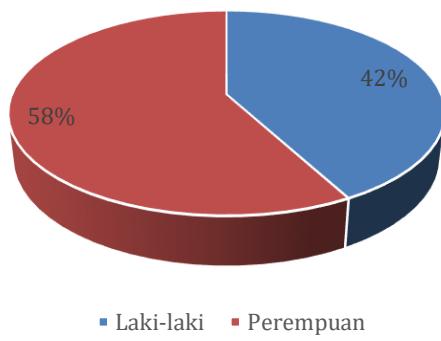
Tabel 1.3 Responden menurut Usia



3. Jenis Kelamin

Dalam sebuah pembelajaran, perbedaan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan merupakan hal yang penting dikarenakan keduanya memiliki perbedaan yang besar terutama dalam aspek psikologi. Hal tersebut tentu berdampak pada strategi dan perencanaan pembelajaran. Berikut adalah tabulasi responden menurut jenis kelamin:

Tabel 1.4: Jumlah Peserta menurut Jenis Kelamin



Melalui data diatas dapat diketahui bahwa mayoritas peserta pembelajaran bahasa Arab PKU merupakan perempuan jika dibandingkan dengan laki-laki. Jumlah peserta laki-laki adalah 8 orang atau 42% dari keseluruhan. Adapun peserta perempuan adalah 11 orang atau 58% dari keseluruhan.

RESULT AND DISCUSSION

Untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta program pelatihan bahasa Arab peserta PKU UNIDA Gontor, terdapat lima indikator yang diukur, yaitu: 1) *reliability*, 2) *tangible*, 3) *assurance*, 4) *emphaty*, dan 5) *responsibility*.

a) Reliability

Reliability adalah sebuah layanan yang sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada peserta untuk program ini. penelitian ini menggunakan lima item dalam kusioner untuk mengukur persepsi konsumen mengenai layanan yang ada dalam *reliability*. Hasil tanggapan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuensi			
	1	2	4	5
Reliability	1	2	4	5
Menarik	0	0	9	10
Motivasi	0	0	11	7
Menghendaki tingkat Lanjut	0	0	4	15
Ketepatan waktu	0	0	10	9

Nilai Setiap Skor			
1	2	4	5
0	0	36	50
0	0	44	35
0	0	16	75
0	0	40	45

Jumlah Skor	ITKP
86	0,91
79	0,83
91	0,96
85	0,89
85,25	0,90

Tanggapan responden sebagaimana yang dipaparkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas dengan nilai indeks kepuasan 0,90. Hal tersebut menunjukan bahwa sebagian besar responden mendapatkan layanan yang sesuai.

Kondisi tersebut didukung dengan berlangsungnya pembelajaran bahasa Arab dengan metode pembelajaran yang

menarik. Adapun 10% kekurangan yang harus diperbaiki datang dari pengajar yang masih monoton dalam pembelajaran.

b) Assurance

Assurance adalah kemampuan dalam menjamin kualitas pembelajaran. dalam penelitian ini terdapat enam item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *assurance*. Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuensi			
	1	2	4	5
Assurance	1	2	4	5
Kesesuaian dengan kebutuhan peserta	0	2	11	5
Penggunaan metode	0	4	9	6
Penguasaan materi	0	1	12	6
Durasi waktu	1	1	9	7
Cara penyampaian materi ajar	0	1	14	4
Kondisi pembelajaran	0	0	15	4

Nilai Setiap Skor			
1	2	4	5
0	4	44	25
0	8	36	30
0	2	48	30
1	2	36	35
0	2	56	20
0	0	60	20

Jumlah Skor	ITKP
73	0,77
74	0,78
80	0,84
74	0,78
78	0,82
80	0,84
76,5	0,81

Tanggapan responden berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat puas dengan nilai indeks 0,81. Hal tersebut

menunjukkan bahwa Sebagian besar responden mendapatkan kualitas pembelajaran yang sesuai dengan yang diharapkan.

Kondisi tersebut didukung dengan adanya kualitas yang baik dari metode dan media pembelajaran. Adapun 19% dari responden masih merasakan kurangnya kualitas pembelajaran, terkhusus pada aspek *time management*.

c) Tangible

tangible adalah iklim tempat pembelajaran yang kondusif sehingga dapat mendukung pembelajaran. dalam penelitian ini terdapat empat item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *tangible*. Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuensi			
	1	2	4	5
tangible	1	2	4	5
Kerapihan penampilan	0	0	6	13
Media ajar	0	2	7	9
Kondisi kelas	0	2	7	10
Lingkungan belajar	0	1	10	5

Nilai Setiap Skor			
1	2	4	5
0	0	24	65
0	4	28	45
0	4	28	50
0	2	40	25

Jumlah Skor	ITKP
89	0,94
77	0,81
82	0,86
67	0,71
78,75	0,83

Tanggapan responden berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat

puas dengan nilai indeks 0,83. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan tempat pembelajaran yang kondusif.

Kondisi tersebut didukung dengan adanya tersedianya tempat pembelajaran kondusif yang dapat mendukung proses pembelajaran. Adapun 17% dari responden masih merasakan bosan dengan tempat kegiatan pembelajaran yang tidak bervariatif.

d) *Emphaty*

Empathy adalah memberikan perhatian penuh kepada murid. dalam penelitian ini terdapat lima item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *empathy*. Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Item yang dinilai	Frekuensi			
	1	2	4	5
Empathy	1	2	4	5
Kemudahan pemahaman	0	1	13	5
Cara memberikan feedback/jawaban dari pertanyaan	0	2	7	10
Kejelasan Suara	0	1	10	8
Kejelasan tulisan	0	3	7	9
Pendekatan individu	0	5	10	4

Nilai Setiap Skor			
1	2	4	5
0	2	52	25
0	4	28	50
0	2	40	40
0	6	28	45
0	10	40	20

Jumlah Skor	ITKP
79	0,83
82	0,86
82	0,86
79	0,83
70	0,74
80,5	0,85

Tanggapan responden berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat memuaskan dengan nilai indeks 0,85. Hal tersebut menunjukkan bahwa Sebagian besar responden mendapatkan perhatian penuh dari pengajar.

Kondisi tersebut didukung dengan adanya perhatian lebih terhadap persiapan tempat pembelajaran. Adapun 15% dari responden masih belum merasakan adanya perhatian mengenai pembagian kelas sesuai dengan *background* pendidikannya, dan dalam penempatan waktu pembelajaran.

e) *Responsibility*

Responsibility adalah kecepatan dan tanggap terhadap kebutuhan yang dimiliki murid. dalam penelitian ini terdapat empat item kusioner yang dipakai peneliti untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pelayanan yang ada di dalam *responsibility*. Hasil dari tanggapan peserta terhadap materi pembelajaran ada pada tabel berikut ini:

Responsibility	Frekuensi			
	1	2	4	5
tangible	1	2	4	5
Kerapihan penampilan	0	0	10	9
Media ajar	0	0	14	5
Kondisi kelas	0	1	14	4
Lingkungan belajar	0	2	13	4

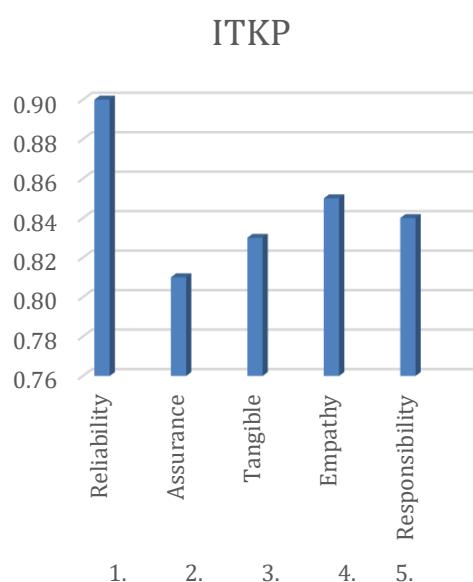
Nilai Setiap Skor			
1	2	4	5
0	0	40	45
0	0	56	25
0	2	56	20
0	4	52	20

Jumlah Skor	ITKP
85	0,89
81	0,85

78	0,82
76	0,80
80	0,84

Tanggapan responden berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian sangat memuaskan dengan nilai indeks 0,84. Hal tersebut menunjukan bahwa Sebagian besar responden sudah puas terhadap kualitas pembelajaran dari aspek *responsibility*.

Kondisi tersebut didukung dengan adanya ketanggapan dan kecepatan terhadap kebutuhan peserta. Bertolak dengan ini, peneliti masih menemukan kekurangan dari program ini. setidaknya terdapat 16% responden yang merasakan kurang tanggapnya pengajar terhadap kebutuhan peserta.



Dari tabel diatas mengenai Indeks Tingkat Kepuasan Peserta (ITKP) dapat diketahui bahwa indikator *Reliability* memiliki nilai tertinggi diantara indikator yang lain, yaitu mencapai nilai 0,90. sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah indikator *Assurance* 0,81. Adapun indikator yang lain adalah *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsibility* memiliki nilai berturut-turut 0,83, 0,85 dan 0,84.

Semunya memiliki nilai diatas 0,80 yang berarti sangat memuaskan

Bila mencari mean dari seluruh data Indeks Tingkat Kepuasan Peserta (ITKP) maka, akan didapatkan nilai 0,85. Nilai tersebut masuk dalam katergori sangat memuaskan. Sedangkan sisa dari presentase tersebut masih ada sekitar 15% nilai tersebut menyatakan bahwa masih diperlukannya evaluasi dari permasalahan peserta didik, terkhusus pada *time management*.

Berdasarkan uraian diatas maka, diperlukan bertimbangan ulang terhadap waktu pembelajaran bahasa Arab untuk peserta Program Kaderisasi Ulama. Hal tersebut didasarkan atas banyaknya peserta yang merasakan penempatan waktu pembelajaran yang kurang tepat. Harapan penulis supaya faktor permasalahan yang ada dapat ditanggulangi supaya dapat menjadi program yang lebih baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini berusaha mengukur kualitas dan pelayanan yang diberikan kepada peserta pelatihan pembelajaran bahasa Arab peserta Program Kaderisasi Ulama Universitas Darussalam Gontor angkatan 16. Adapun faktor-faktor yang mengukur adalah layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*), mampu menjamin kualias pembelajaran (*assurance*), iklim sekolah yang kondusif (*tangible*), mampu memberikan perhatian penuh kepada siswa (*emphaty*) dan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan siswa (*responsibility*).

PENGHARGAAN

Penulis ingin berterimakasih kepada seluruh pihak yang sudah mendukung terlaksanya penelitian ini, terkhusus kepada orangtua kami dirumah yang selalu mendoakan kami, dosen kami yang selalu bersedia membimbing paper kami dan juga kepada seluruh dosen dan staff prodi Pendidikan Bahasa Arab Universitas Darussalam Gontor yang membantu kami dalam penulisan, anggaran dan juga

presentasi kami di hari konferensi. Dan juga kami ingin berterimakasih kepada bapak rektor Universitas Darussalam Gontor yang Sudah mencerahkan waktu dan fikirannya untuk mahasiswa Universitas Darussalam Gontor.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminatul Zahroh. (2017). *Total quality management: teori & praktik manajemen untuk mendongkrak mutu pendidikan* (Rose KR. (ed.); 1st ed.). Ar-Ruzz Media.
- Arifin, M. S. (2022). *Term of Reference (ToR) Perencanaan Umum Kegiatan Pembelajaran Bahasa Arab Dan Pembentukan Karakter Peserta PKU Kaltim Angkatan 16 thn 2022*.
- bilson Simamora. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (3rd ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Buchari Alma. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Cetakan ke). Penerbit Alfabeta.
- Dolong, H. M. J. (2016). Teknik Analisis dalam Komponen Pembelajaran. *Jurnal UIN Alauddin*, 5(2), 293–300.
file:///C:/Users/User/Downloads/3484-Article Text-7439-1-10-20170924.pdf
- Firgah, M. (2019). Strategi pebgelolaan komponen pembelajaran bahasa arab di madrasah aliyah muhammadiyah limbung Kabupaten Gowa. *Al-Maraji: Jurnal Pendidikan Bahasa Arab*, 3(2), 75–88.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/al-maraji/article/view/5204>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedeck. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Kotler, P., Molan, B., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen pemasaran* (Ed. 12, ce). Indeks.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen pemasaran jasa / Rambat Lupiyoadi, Dedy A. Hamdani* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Nikantino, N., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial ISSN*, 14(2), 286–289. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15789>
- Nurcholis, A., Syammary, N. A., & ... (2021). Implementasi Program Pemantapan Bahasa Arab Peserta Program Kaderisasi Ulama (Pku) Gontor Tahun 2021. ... *Nasional Bahasa Arab*, 259–271. <http://prosiding.arab-um.com/index.php/konasbara/article/view/985>
- Perwira, B., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 38(2), 46–54.
- Rini, F. S., Ahsan, M. A. W., & Aldini, A. (2021). Problematika Pembelajaran Bahasa Arab: Studi Kasus Peserta Program Kaderisasi Ulama (Pku) Gontor Tahun 2021. *Prosiding Konferensi Nasional Bahasa Arab*, 7, 463–471.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & LISREL*. ALFABETA.
- Suryadarma, Y., & Fitriyanto, I. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Progam Pemantapan Bahasa Arab Dan Shahsiah (Kembara) Ke 4 Mahasiswa Kolej Universiti Islam

- Antar Bangsa Selangor (KUIS) Tahun 2018. *Konferensi Nasional Bahasa Arab Ke IV (KONASBARA IV)*, 358–368.
<http://prosiding.arab.um.com/index.php/konasbara/article/view/284>
- Valarie A. Zeithaml, M. J. B. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Widyawati, N. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 12(1), 74.
<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2008.v12.i1.2063>
- Yenny Chen S & Edwin Japarianto. (2014). PENGARUH KEPUASAN, HAMBATAN BERPINDAH DAN PENYEDIAAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI HOTEL NOVOTEL SURABAYA. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–7.
- Yunus, P. (2021). *Al waraqah*: 2(2), 47–58.
- Zaid, A. H., Suryadarma, Y., & Setiyadi, A. C. (2018). تطبيق البرنامج اللغوي وفعاليته في تعليم اللغة العربية لجماعة المركز الإسلامي ”عبد الله غانم الشمائل“ فونورو كو جاوي الشرقية الإندونيسية. *Prosiding Pertemuan Ilmiah Internasional Bahasa Arab*, 0(0).
<http://prosiding.imla.or.id/index.php/pinba/article/view/91>