

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN SANTRI DI PONDOK PESANTREN YASINAT KABUPATEN JEMBER

Penulis

Alwi Alkaff, Universitas Islam Jember

alwi.sah@gmail.com

Nuris Sururiyah Khamidah, Universitas Islam Jember

nuriskhamidah98@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini penting untuk dikaji karena tingkat kepuasan merupakan salah satu hal penting yang dapat menjadi salah satu faktor berkembangnya suatu pondok pesantren sehingga mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan santri. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menunjukkan hubungan yang bersifat sebab-akibat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 santriwati. Teknik analisis pengumpulan data yang digunakan yaitu analisis kuantitatif menggunakan Chi Kuadrat (Chi Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terkait uang SPP dan uang saku berada pada kategori sangat baik, ditinjau dari segi indikator yaitu perilaku mendukung, memperhatikan kesejahteraan santri, serta sikap bersahabat. Kualitas tingkat kepuasan berada pada berada pada kategori sangat baik ditinjau dari segi indikator kepuasan, ketepatan waktu, dan empathy. Diketahui $df = 1$ dan taraf signifikan sebesar 5% atau taraf kepercayaan 95%, sedang taraf tidak percaya (α) yaitu 0,05 maka diketahui X^2 tabel adalah 133,15. Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa X^2 hitung adalah 12,66 dan X^2 hitung lebih kecil atau sama dengan X^2 tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara faktual analisis Chi Kuadrat (Chi Square) menunjukkan bahwa “Tidak Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Tingkat Kepuasan Santri di Pondok Pesantren YASINAT Kabupaten Jember”.

Kata kunci : *Pelayanan administrasi, Kepuasan santri, dan Pesantren,*

Abstrac

This research is important to study because the level of satisfaction is one of the important things that can be one of the factors for the development of a boarding school so as to achieve the desired goal. This study aims to determine how the influence of administrative services on the level of students satisfaction. This research is a quantitative research that shows a causal relationship. The sample in this study was 90 female students. The data collection analysis technique used is quantitative analysis using Chi Square (Chi Square). The results showed that administrative services related to tuition and pocket money were in the very good category, in terms of indicators, namely supportive behavior, paying attention to the welfare of students, and friendly attitude. The quality of the satisfaction level is in the very good category in terms of indicators of satisfaction, timeliness, and empathy. It is known that $df = 1$ and a significant level of 5% or a 95% confidence level, while the level of disbelief (α) is a 0.05, so it is known that the X^2 table is 133,15. Based on these calculation, it can be seen that X^2 count is 12.66 and X^2 count is smaller or equal to X^2 table, than H_0 is accepted H_a is rejected. So it can be concluded that the factual analysis of Chi Square (Chi Square) shows that “There is No. influence of administrative services on the level of students satisfaction at the YASINAT Islamic Boarding School, Jember Regency”.

Keyword : *Administrative services, Students satisfaction, and Boarding school*

Pendahuluan

Pesantren adalah sebuah pendidikan tradisional yang para siswanya tinggal bersama dan belajar di bawah bimbingan guru yang lebih dikenal dengan sebutan ustadz atau ustadzah dan mempunyai asrama untuk tempat menginap santri. Santri tersebut berada dalam kompleks

yang juga menyediakan masjid untuk beribadah, ruang untuk belajar, dan kegiatan keagamaan lainnya. Komplek ini biasanya di kelilingi oleh tembok untuk dapat mengawasi keluar masuknya para santri sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pondok Pesantren merupakan dua istilah yang menunjukkan satu pengertian. Pesantren menurut pengertian

dasarnya adalah tempat belajar para santri, sedangkan pondok berarti rumah atau tempat tinggal sederhana terbuat dari bambu. Di samping itu, kata pondok mungkin berasal dari bahasa Arab *Funduq* yang berarti asrama atau hotel. Pesantren juga dapat dipahami sebagai lembaga pendidikan dan pengajaran agama, umumnya dengan cara non klasikal, di mana seorang ustadz mengajarkan ilmu agama Islam kepada santri-santri berdasarkan kitab-kitab yang ditulis dalam bahasa Arab oleh Ulama Abad pertengahan, dan para santrinya biasanya tinggal di pondok (asrama) dalam pesantren tersebut. Saat ini telah banyak ditemukan corak pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan yang mencoba mengikuti tuntunan modernisasi dengan beragam pembenahan dengan pembangunan pondok pesantren. Pondok pesantren berusaha mengaplikasikan pendidikan yang berorientasi ajaran agama dan moral sebagai kajian utama yang kemudian diharapkan mampu menjawab tuntutan zaman dan beradaptasi dengan perkembangan masyarakat. Fenomena yang terjadi saat ini yaitu gaya hidup konsumtif yang terjadi di kalangan santri. Setiap pelaku usaha jasa di bidang apapun mereka dituntut untuk peka terhadap semua perubahan dan menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Pondok pesantren juga harus memberikan kepuasan terhadap konsumen yaitu santri-santrinya, harus mempelajari terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan konsumen saat ini maupun yang akan datang. Menurut Kotler dan Keller (2012:150) 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 (Aryani & Rosinta, 2010). Apabila lembaga sudah memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen maka akan memberikan

masukan yang penting bagi lembaga tersebut untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi konsumennya. Beberapa waktu terakhir ini, keberadaan pondok pendidikan di Pondok Pesantren semakin memberikan kontribusi yang cukup berarti terhadap pendidikan nasional. Hal ini dapat dimaklumi karena di samping semakin tingginya biaya pendidikan formal, kebutuhan akan ilmu-ilmu agama juga semakin besar.

Selain itu pondok pesantren juga diharapkan mampu mengembalikan tatanan moral masyarakat yang cenderung mengalami pergeseran dari norma-norma agama. Eksistensi pondok pesantren di Indonesia sendiri sebenarnya sudah ada sejak lama. Sejarah mencatat begitu banyak tokoh nasional yang jebolannya pondok pesantren, bahkan beberapa politikus ternama pada mulanya menuntut ilmu dilingkungan "pondokan". Sehingga dapat diketahui dari fakta-fakta tersebut, bisa kita lihat bahwa pondok pesantren tidak hanya merupakan tempat untuk memperdalam ilmu agama saja, tetapi sudah mencakup bidang ilmu yang lain, sebut saja politik, sosial, budaya, dan lain sebagainya dengan semakin berkembangnya jaman, pondok pesantren juga ikut berbenah sesuai tuntutan masyarakat sekitar.

Pondok Pesantren Al-Burhany YASINAT adalah salah satu Pondok Pesantren yang ada di kota Jember yang telah dipercaya untuk menyelenggarakan program wajib belajar. Pondok Pesantren Salah satu bidang pembinaan di Pondok ini adalah bidang ekonomi, mempunyai agenda meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian santri, pengajar dan masyarakat yang dibina. Pondok pesantren Al-Burhany YASINAT di sini merupakan pondok modernisasi yang mana tidak hanya mengaji saja namun juga bakat minat santri diajarkan di sana, mulai dari seni kaligrafi, seni musik, seni beladiri silat, serta olahraga unggulan bahasa yang

di gunakan juga bahasa Indonesia, bahasa arab, dan bahasa krama alus Jawa. Semua kurikulum pondok pesantren ini dari pelajaran, kegiatan, bahasa dan kebiasaan hampir sama dengan pondok Tahfidzul Qur'an YASINAT Putri serta santri yang mendaftar tiap tahunnya juga mengalami kenaikan, di Jember saja sudah tercatat ribuan santri yang mendaftar tahun ini. Sehingga dengan adanya peningkatan jumlah santri tersebut, lembaga pendidikan Pondok Pesantren memiliki peluang besar untuk dimodernisasikan ke arah yang lebih ideal dan bervariasi dalam kaitannya dengan Pendidikan Nasional maupun aspirasi umat Islam.

Agama merupakan sektor yang sangat penting dalam Pembangunan Nasional dan karena mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam, maka pembangunan keagamaan merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh pemerintah bersama-sama dengan masyarakat. Peningkatan minat santri untuk masuk pondok pesantren semakin naik namun pendidikan atau lembaga-lembaga Islam dan Pondok Pesantren semakin bertambah tiap tahunnya, hal ini juga menambah persaingan di dunia jasa pendidikan. namun di Pondok Pesantren Al-Burhany YASINAT kota Jember tahun ini mempunyai kenaikan jumlah santri yang akan masuk di Pondok Pesantren dari pada tahun kemarin. Pondok Pesantren Al-Burhany YASINAT adalah pondok yang sudah berdiri cukup lama dari pada kompleks lainnya. Bahkan banyak kalangan masyarakat khususnya Kota Jember.

Layanan yang ditawarkan pada lembaga pendidikan Pondok Pesantren sedikit banyak dapat mempengaruhi para santri dalam membuat keputusan memperoleh jasa pelayanan Pondok Pesantren. Karena faktor kelengkapan sarana dan prasarana juga menjadi penilaian tersendiri bagi sebagian santri dalam menentukan pilihan akan pondok Pesantren yang nantinya akan dijadikan tempat untuk menuntut ilmu. Sehingga

dengan banyaknya lembaga-lembaga Islam menimbulkan banyak alternatif bagi santri untuk memilih dan memilih lembaga pendidikan Islam seperti pondok pesantren, hal ini menimbulkan persaingan yang ketat bagi lembaga pondok pesantren untuk menjangkau minat santri untuk mondok di pesantren- pesantren tersebut. Mereka berupaya keras untuk menarik minat konsumen atau santri agar mau mondok di pesantren mereka, namun konsumen atau santri selalu ingin mendapatkan layanan pesantren yang bagus, nyaman, harga terjangkau dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi mereka. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa kualitas pelayanan administrasi inilah salah satu faktor yang sangat penting guna memenangkan persaingan di dunia pendidikan khususnya lembaga Pendidikan Islam di tingkat Pondok Pesantren.

Tentu sangat diharapkan jika Pondok Pesantren dapat memberikan pelayanan terutama dari segi jasa terhadap konsumen atau pengguna jasa di Pondok Pesantren tersebut, karena sesungguhnya apabila pelayanan baik membuat santri nyaman untuk belajar di sana, tidak hanya itu namun juga dari keadaan di sekitarnya yang dapat memberikan rasa kenyamanan dan keamanan serta motivasi seperti lingkungan, teman dan fasilitas. Menurut Tjiptono (2006:59) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang di tunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap

atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Seperti yang dikemukakan pada peneliti sebelumnya oleh Aniek Indrawati (2011) tentang Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada fakultas ekonomi Universitas Negeri Malang) di mana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sangat besar terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh terbesar ada di variabel *tangible* (bukti fisik) dan yang paling lemah adalah *assurance* (jaminan). Salah satu cara menempatkan sebuah Pondok Pesantren agar lebih unggul adalah dengan memberikan kualitas jasa dan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Kuncinya adalah dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen mengenai mutu jasa tadi. Harapan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran orang lain, iklan yang disampaikan oleh pondok pesantren. Setelah menikmati jasa tadi mereka akan membandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Apabila dimensi-dimensi kualitas jasa dan kualitas pelayanan yang diberikan itu baik akan menyebabkan konsumen puas dan apabila konsumen puas maka akan melakukan pembelian ulang atas jasa yang pernah digunakannya.

Pada kenyataannya banyak fasilitas yang masih kurang memadai (*tangible*). pelayanan yang diberikan sangat kurang (*reliability*). Lembaga kurang cepat dalam memenuhi harapan santri seperti penyaluran buku dan seragam (*responsiveness*). Transparansi unit administrasi dianggap kurang oleh masyarakat sehingga menimbulkan anggapan bahwa unit administrasi kurang jujur (*assurance*). Konsumen yang kurang dalam segi ilmu atau fisik tidak terakomidir sehingga tidak mendapat perhatian secara khusus (*emphaty*).

Proses diawali dengan siswa datang ke kantor ke bagian bendahara melakukan pembayaran SPP bulanan, kemudian siswa memberikan kartu dan uang untuk

pembayarannya ke bagian bendahara. Namun, baru-baru ini sistemnya mengalami perubahan yakni adanya pembagian yang dilakukan pada setiap kamar, dengan tujuan untuk mempermudah proses pembayaran. Selanjutnya dilanjutkan koordinasi dari beberapa orang yang ditunjuk sebagai koordinator yang terdiri dari satu sampai tiga atau lebih kamar yang ada di dalam pondok pesantren tersebut. Selanjutnya uang yang sudah terkumpul disetorkan ke bagian bendahara pondok berikut dengan catatan yang sudah tersedia. Kemudian, bagian bendahara memeriksa uang apakah jumlah uang yang diberikan sesuai, apabila sesuai maka bagian bendahara mencatat pembayaran SPP pada kartu SPP dan mencatatnya pada buku arsip bendahara. apabila tidak sesuai maka bagian bendahara menginformasikan ke siswa. Kemudian bagian bendahara akan menyerahkan kembali kartu pembayaran SPP dan siswa menerima bukti pembayaran kepada siswa.

Sedangkan uang saku adalah uang yang diberikan kepada santriwati rutin dalam tiap harinya. Sehingga dalam hal ini, uang saku biasanya diberikan dalam jumlah nominal yang berbeda pada setiap harinya, dikarenakan kebutuhan yang lebih pada hari-hari tertentu. Sistem uang saku di pondok pesantren biasanya dari kalangan santriwati baru yang ada di pondok pesantren Al-Burhany, tetap mengikuti runtutan pembayaran sebagaimana biasanya. Yakni uang saku yang dibayarkan pada awal bulan di setiap bulannya. Sedangkan santri lama lebih memilih untuk tidak mengambilnya sama sekali pada setiap harinya, dengan tujuan dialihkan untuk ditabung, demikian juga ada yang memilih untuk tidak membayarkan di awal dengan dialihkan untuk langsung ditabung.

Santri baru ialah anggota santri tingkat awal yaitu para santri yang terdaftar di pondok pesantren dan baru akan memulai untuk mengikuti segala kegiatan yang ada di pondok pesantren,

baik dari kegiatan belajar maupun kegiatan di luar belajar. Sedangkan santri lama ialah santri yang tingkat pertengahan sampai dengan akhir yang telah terdaftar di pondok pesantren dan sudah terbiasa dengan segala kegiatan yang ada di pondok pesantren, baik dari kegiatan belajar maupun kegiatan di luar belajar. Banyak sekali perbedaan antara santri baru dengan santri lama, yang mana dipandang dari segi kegiatan saja pastilah berbeda. Juga bagi mereka santri lama, dikarenakan sudah mengetahui bagaimana sistem yang diterapkan dan berjalan di pondok pesantren tersebut seperti apa biasanya, mereka dengan mudah untuk menentukan sikap apa yang seharusnya dilakukan. Bagaimanapun santri lama lebih paham terkait apa yang ada di pondok pesantren, dan seiring berjalannya waktu yang sudah dilaluinya juga membuat rasa kedewasaan lebih tinggi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka di ambil judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Yasinat Kabupaten Jember” Seluruh kegiatan di bawah pembinaan dewan guru yang berkompeten di bidangnya masing-masing. Sampai sekarang pesantren Al-Burhany masih menerapkan peraturan-peraturan untuk para santri yang telah disusun oleh pihak yayasan dan pimpinan pesantren. Seperti peraturan dari sekolah santriwan dan santriwati tidak boleh terlambat masuk sekolah pada waktu yang telah ditetapkan, dan selagi jam sekolah tidak diperbolehkan keluar dari ruangan sampai bel istirahat berbunyi. Contoh peraturan lain seperti wajib melaksanakan shalat lima waktu berjamaah, jika ada yang terlambat akan diberi hukuman sesudah shalat berjamaah kecuali bagi santriwati yang berhalangan dan santri yang meminta izin pada Ustadz atau Ustadzah dengan halangan sesuatu terkait sebuah kepentingan, baik itu pribadi ataupun umum.

Santri yang tidak minta izin (kabur) maka akan dikenakan sanksi, dilarang

membawa *handphone*, dan dilarang membawa novel. Namun, ada pengecualian terhadap beberapa santriwati dalam lingkup perkuliahan dan santriwati SMK serta kepengurusan itu sendiri yang memang sudah merupakan tuntutan dari yayasan. Sejumlah peraturan yang ada masih terdapat peraturan yang kurang berjalan secara efektif, ditandai dengan adanya santri yang masih keluar tanpa izin, membawa *handphone*, dan membawa novel.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang berbentuk kausal. Menurut Sugiyono (2006:37), menyatakan bahwa penelitian asosiatif kausal merupakan bentuk penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan penelitian ini adalah kausal, yakni hubungan sebab akibat. Sehingga dapat didefinisikan bahwa penelitian kausal merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variable lain. Pada penelitian ini yang bertindak sebagai variabel bebas adalah pelayanan administrasi, sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan yang didapat oleh santri.

Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017 : 80). Berdasarkan pendapat tersebut dan disesuaikan dengan lokasi dari penelitian ini, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah santriwati yang ada pada pondok pesantren Al-Burhany YASINAT di Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember.

b. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi

tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Kemudian juga dapat memberikan gambaran mengenai apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2017 : 81).

Penentuan Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, yaitu sampel ditentukan secara acak terhadap populasi yang dapat dijadikan sebagai data dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 120 populasi yang terdiri dari jumlah keseluruhan dari santri baru dan santri lama sesuai dengan ketetapan yang ada di atas. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 90 responden, terdiri dari 45 sampel santriwati baru kelas 1 SMP dan 45 sampel santriwati lama kelas 3 SMP sampai dengan kelas 1

SMA/SMK sederajat yang menetap dan telah terdaftar di pondok pesantren serta sudah terbiasa dengan segala kegiatan yang ada di pondok pesantren, baik dari kegiatan belajar maupun kegiatan di luar proses pembelajaran.

Pembahasan

Langkah terakhir dari analisis X^2 analisis adalah menentukan signifikan, yaitu dengan cara membandingkan antara X^2 tabel atau observasi nilai X^2 tabel yang dalam harga kritis Chi Kuadrat. Tabel yang digunakan sebagai acuan adalah tabel C, dengan db = 1 dan taraf signifikan sebesar 5% atau taraf kepercayaan 95%, sedang taraf tidak kepercayaan (α) yaitu 0,05 Maka diketahui X^2 tabel adalah 113,15 Langkah selanjutnya dalam menganalisis data adalah menguji hasil perhitungan dari test Chi Kuadrat tabel. Kaitannya dengan hal ini berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa X hitung

adalah 12,66 dan X^2 hitung lebih besar atau sama dengan harga X^2 tabel sesuai dengan ketentuan, jika X^2 hitung lebih kecil atau sama dengan X^2 tabel, maka H_0 Diterima dan H_a Ditolak. Demikian dapat disimpulkan bahwa secara faktual “Tidak Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi terkait SPP dan Uang SAKU pada Tingkat Kepuasan terhadap Santri Baru dan Santri Lama di Pondok Pesantren Al-Burhany YASINAT Kabupaten Jember”. Mengapa pada hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa semakin tinggi pemahaman dan penerapan tentang Pelayanan Administrasi terkait pembayaran SPP dan Uang SAKU, maka akan cenderung semakin tinggi pula Tingkat Kepuasan pada Santri Baru dan Santri Lama yang ada pada pondok pesantren Al-Burhany YASINAT tersebut.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari perumusan masalah yang mana telah dianalisis secara kuantitatif terhadap Pelayanan Administrasi terkait uang SPP dan uang SAKU dan Tingkat Kepuasan santri pada santri lama dan santri baru, berdasarkan analisis Chi Kuadrat (X^2) dan interpretasi data yang telah penulis kemukakan ialah sebagai pemecah dari sebuah masalah atau jawaban atas rumusan dalam penelitian ini, maka penulis menyimpulkan bahwa nilai Chi Kuadrat (X^2) tabel sebesar 113,15 sedangkan nilai Chi Kuadrat (X^2) hitungan besar 12,66. Hal ini menunjukkan bahwa Chi Kuadrat (X^2) hitungan observasi lebih kecil dari Chi Kuadrat (X^2) tabel ($12,66 < 113,15$) maka hasil dari penelitian ini dapat dinyatakan bahwasanya H_0 diterima dan H_a ditolak karena nilai X^2 hitung $< X^2$ tabel maka dapat disimpulkan bahwa :

“Tidak Ada Pengaruh Pelayanan

Administrasi Terkait Uang SAKU dan uang SPP Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Santri Lama dan Santri Baru di Pondok Pesantren YASINAT Kabupaten Jember”

Pengaruh pelayanan administrasi terkait pembayaran SPP dan Uang SAKU dapat diketahui bahwa dari 90 orang responden yang telah diteliti, sebanyak 6 orang responden (7%) menyatakan bahwa tingkat pelayanan administrasi yang ada di pondok pesantren Al- Burhany YASINAT ialah rendah , dan sebanyak 84 responden (93%) menyatakan bahwa tingkat pelayanan administrasi terkait pembayaran SPP dan Uang SAKU di pondok pesantren Al- Burhany YASINAT Kabupaten Jember adalah Tinggi . Jadi, tingkat pelayanan administrasi terkait pembayaran SPP dan Uang SAKU di pondok pesantren Al- Burhany YASINAT dapat dikatakan sebagai kategori yang Tinggi.

Sedangkan terhadap kualitas pelayanan yang ada di pondok pesantren Al-Burhany YASINAT dapat diketahui dari 90 responden yang telah diteliti, sebanyak 6 responden (7%) menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan di pondok pesantren Al-Burhany YASINAT Kabupaten Jember adalah Rendah, sebanyak 84 responden (93%) menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Al-Burhany YASINAT Kabupaten Jember tersebut adalah Tinggi

. Jadi, tingkat kepuasan terhadap santri lama dan santri lama yang ada di pondok pesantren Al-Burhany YASINAT Kabupaten Jember secara umum dapat dikatakan sebagai kategori yang Tinggi.

Kaitannya dengan hal ini juga dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan administrasi terkait pembayaran SPP dan Uang SAKU dengan tingkat kepuasan terhadap[santri lama dan santri baru yang ada di pondok pesantren Al-Burhany YASINAT Kabupaten Jember. dikarenakan sama- sama memiliki kategori yang sangat kuat dan tinggi.

Saran

Bertolak dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, yang mana pada penelitian ini menunjukkan tidak adanya pengaruh pelayanan administrasi terkait pembayaran SPP dan Uang SAKU terhadap tingkat kepuasan pada santri lama dan santri baru yang ada dipondok pesantren Al-Burhany YASINAT Kabupaten Jember, di satu sisi masih terdapat kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Demikian sebagai penutup dalam tulisan ini maka penulis akan menyampaikan saran, dengan harapan yang dikemukakan penulis yakni dapat berguna bagi pondok pesantren Al-Burhany YASINAT Kabupaten Jember, serta pihak-pihak lain yang membutuhkan sumber informasi atau bahan evaluasi terkait pelayanan administrasi khususnya terkait pembayaran SPP dan Uang SAKU, melihat dari hasil korelasi yang tidak signifikan antara pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pada santri lama dan santri baru, dengan ini perlu adanya beberapa hal, yakni di antaranya adalah Peningkatan cara berkomunikasi yang efektif sehingga pengurus tahu adanya berbagai permasalahan pada tingkat konsumen di antara para rakyat :

- a. Memberikan sarana khusus untuk mempermudah para santriwati dalam menyampaikan kritik dan saran. Kaitannya dengan hal ini, mungkin bisa dengan menyediakan sebuah mading khusus atau kotak khusus.
- b. Lebih disiplin terkait bukti pembayaran yang seharusnya disediakan, serta menimbang dengan beberapa kemungkinan yang akan terjadi. Seperti halnya hilangnya kartu bukti tanda pembayaran yang dipegang oleh santri itu sendiri, dengan demikian pengurus harus memiliki catatan lain sebagai tanda bukti.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M. D., Wahyuni, S., & Totalia, S. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Sma Negeri 1 Sumberlawang Kabupaten Sragen*. 1–23.
- F, K. Ge. (2017). Pelayanan Administrasi dalam reputasi kerja. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Maret*, 25–35.
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stmik Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol.*, 9(1), 1–15.
- Karim, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Tidar Kota Magelang.
- Karim, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri di pondok pesantren tidar kota magelang.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran (edisi pertama)* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2010). *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip – prinsip Pemasaran. Edisi 13*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2012). *Principles Of Marketing. Global Edition 14 Edition*, Pearson Education.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Nurjanah, A. S. (2019). Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Dan Layanan Makanan di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan*, 6(6), 9–33. Retrieved from <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/1134/4/4.Chapter2.pdf>
- Nurjanah, A. S. (2019). Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Dan Layanan Makanan Di Madrasah Muallimin Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan*, 6(6), 9–33. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/1134/4/4.Chapter2.pdf>
- Rahmawati, N. (2018). Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas dan Layanan Makanan di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta Tugas.
- Widyansari, F. (2014). Hubungan antara Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014. *UNIVERSITAS JEMBER, September*.
- Zárate, L. C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Zeise, K., Kaschke, O., & Jautzke, G. (2001). Das mittelohradenom: Langzeitverlauf einer seltenen neoplasie. *Hno*, 49(2), 130–133. <https://doi.org/10.1007/s001060050722>