BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu topik yang selalu menjadi sorotan yang menarik. Pasalnya ada dua alasan mengapa pendidikan selalu menjadi topik utama di negara kita. Pertama, kebutuhan akan pendidikan merupakan hal yang bertautan langsung dengan kehidupan masing-masing individu. Kedua, pendidikan merupakan wahana bagi upaya perbaikan mutu kehidupan manusia, yang ditandai dengan meningkatnya level kesejahteraan, menurunnya derajat kemiskinan serta peluang dalam mengaktulisasikan diri di masa yang akan datang.

Pendidikan mempunyai peran vital sebagai pendorong setiap individu dalam meraih progresivitas dalam kehidupan ini, serta sebagai alat proses transformasi personal maupun sosial. Namun, dengan era globalisasi yang semakin pesat, pergeseran paradigma tentang pendidikan yang awalnya memandang lembaga pendidikan sebagai lembaga sosial, kini dipandang sebagai suatu lahan bisnis yang mengindikasikan perlunya perubahan pengelolaan.[1] Pengelolaan sering disebut juga dengan manajemen. Dengan adanya manajemen atau pengelolaan inilah yang akan menjadi modal utama dalam mengubah cara pandang masyarakat mengenai lembaga pendidikan. Modal ini akan menjadi pijakan yang kuat

[1] Dede Mahfud dan Dayat, "*Pentingnya Manajemen Dalam Pengelolaan Pendidikan*", Diakses pada tanggal 19 November 2016, https://mpiuika.wordpress.com/2009/11/03/makalah-diskusi-mpi-kelompok-/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk mengembangkan lembaga pendidikan. Pada titik inilah diperlukan berbagai komitmen untuk perbaikan kualitas pada suatu lembaga pendidikan. Untuk menuju pada perubahan lembaga pendidikan secara menyeluruh, maka manajemen merupakan hal yang harus diprioritaskan untuk kelangsungan pendidikan.

Melihat perkembangan pendidikan di Indonesia, tidak bisa terlepas dari kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pendidikan. Menurut Indrajit dan Djoko Pranoto, bahwa Pendidikan Tinggi di Indonesia telah mengalami perubahan paradigma, pengelolaan, persaingan, dan sebagainya. Perguruan Tinggi bukan hanya sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporasi penghasil ilmu pengetahuan yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidupnya.[2] Dalam hal ini yang membuat orang memilih dalam menentukan arah pendidikan yang akan ditempuh. Seiring dengan banyaknya instansi, khususnya bidang yang bergerak dalam pelayanan jasa di dunia pendidikan, salah satunya ialah Perguruan Tinggi, maka setiap instansi akan selalu berusaha dan berlomba-lomba dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh kepuasan dan kepercayaan dari para pelanggan atau konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan oleh instransi tersebut.

[2] Slamet, *"Implentasi Konsep Badan Layanan Umum Pada Perguruan Tinggi Agama Negeri Dalam Rangka Mewujudkan Good University Governance"*, (Phd Diss., Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2014)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persaingan-persaingan yang muncul inilah yang memberi dampak kepada instansi untuk dapat meningkatkan layanan sebagai wujud respon kepada para konsumen di masa yang akan datang. Untuk itu, setiap istansi harus menganggap setiap perubahan, persaingan dan ketidakpastian permintaan konsumen sebagai tantangan dan kesempatan yang harus diambil untuk maju dengan memanfaatkan potensi yang dimilikinya.

Lembaga pendidikan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, merupakan lembaga Perguruan Tinggi yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU). Badan Layanan Umum (BLU) adalah instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.[3] Dalam hal ini, UIN Sunan Ampel Surabaya membentuk lembaga pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang atau jasa. Lembaga pelayanan ini ialah Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya atau yang biasa disebut dengan Pusbis. Dengan adanya Lembaga pelayanan Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya ini menjadi bukti bahwasannya UIN Sunan Ampel Surabaya bisa menjadi Perguruan Tinggi yang mandiri secara ekonomi tidak hanya bergantung pada dana pendidikan dari pemerintah, akan tetapi mampu

[3] Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghasilkan pendapatan sendiri dari hasil beberapa unit usaha bisnis yang dapat direalisasikan di masyarakat.

Perjalanan Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya dimulai bulan Juni tahun 2013 sampai dengan saat ini, telah mengalami banyak peningkatan dan inovasi, baik dari aspek jumlah unit bisnis yang dikelola, jalinan kerjasama dengan pihak luar maupun dari aspek laba/pendapatan yang diperoleh.

Sebagai perbandingan, pada tahun 2013 laba/pendapatan yang dihasilkan UIN Sunan Ampel sebesar Rp. 40.306.325,- (Empat Puluh Juta Tiga Ratus Enam Ribu tiga Ratus Dua Puluh Lima Rupiah) dengan 3 unit bisnis yaitu UINSA Tour & Travel, UINSA Fresh dan UINSA Press. Sedangkan pada tahun 2014, total laba/pendapatan yang didapat meningkat 3.053% dengan 7 unit bisnis yang telah dikembangkan.[4] Hingga pada saat ini Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tidak hanya memiliki pendapatan yang selalu meningkat, akan tetapi juga memiliki 10 unit bisnis yang telah dikembangkan, baik bisnis yang berupa sektor jasa maupun sektor barang.

Jika dilihat dari aspek pelayananya Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya mampu mengembangkan bisnis-bisnis baru dalam kurun waktu yang singkat, serta dalam pengelolaannya dapat menjadi contoh bagi Universitas yang akan mengembangkan bisnis di Universitasnya, salah satu contohnya Pusat

[4] Taufik Siraj, *Company Profile Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya*, (Surabaya, 2015) h. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengembangan Bisnis pernah menjadi pusat kunjungan beberapa universitas selauruh Indonesia, salah satunya Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarata, Universitas Islam Negeri Malik Ibrahim Malang dan lain-lain.

Pusat Pengembarngan Bisnis terbagi atas tiga sektor yakni sektor pelayanan jasa, sektor penyediaan barang dan sektor penumbuhkembang jiwa *enterpreneurship* civitas akademia. Dalam hal ini, penulis ingin mengkaji pada sektor pelayanan jasa. Dikarenakan dalam suatu lembaga pelayanan hal awal yang mendasari ialah mencermati bagaimana layanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan. Kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pelayanan tidak hanya berorientas kepada hasil akhir dari proses yang dilakukan dengan melahirkan sejumlah suatu produk, melainkan fokus perhatian harus mulai diarahkan pada kualitas layanan dalam pelaksanaannya.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, pusat pengembangan bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya memilih menyediakan pelayanan jasa yang terbagi atas penyediaan Hotel Greensa Inn & Training Center, Uinsa Tour & Travel, Property Managemnet, Uinsa Umroh dan Jasa Non Akademik yang masih menjadi garapan baru Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya. Sedangkan untuk Uinsa Press pada tahun ini sudah diserahkan ke percetakan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang telah berdiri sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari paparan diatas, Hal ini yang mendasari bagi penulis untuk menganalisa bagaimana manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis yang dikembangkan di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam mengimplementasikan manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

1. Untuk mendiskripsikan manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam mengimplementasikan manajemen layanan jasa dari masing-masing unit bisnis layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang pendidikan, khususnya dalam menambah wawasan tentang manajemen layanan jasa demi terwujudnya layanan yang baik.

2. Manfaat Praktis

   a. Untuk Mahasiswa

      Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat membantu mahasiswa untuk mengetahui bagaimana proses pengimplentasian manajemen layanan jasa di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya.

   b. Untuk Prodi Manajemen Pendidikan Islam

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam agar dapat meningkatkan manajemen layanan jasa yang baik terhadap konsumen pendidikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Untuk Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya agar terus meningkatkan manajemen layanan jasa di masing-masing bidang bisnis layanan jasa serta mampu memberikan pelayanan jasa yang terbaik.

d. Untuk Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bekal dan acuan bagi penulis ketika berperan langsung dalam lembaga pendidikan maupun perusahaan.

E. Definisi Konseptual

Penjelasan istilah penelitian ini penting dikemukaan dalam rangka mengetahui makna dari judul penelitian ini. Oleh karena itu, agar tidak terjadi salah penafsiran dalam mengkaji, memahami dan memaknai, maka perlu dikemukakan penjelasan istilah sebagai berikut :

1. Manajemen Layanan Jasa

Menurut Hersey dan Blanchard manajemen merupakan suatu proses bagaimana pencapaian sasaran organisasi melalui kepemimpinan.[5] Sedangkan menurut Stoner manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya

[5] Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi lainnyaar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.[6]

Dengan demikian, menurut penulis manajemen merupakan kemampuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh seseorang (manajer) untuk melakukan suatu kegiatan secara perseorangan ataupun bersama orang lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

Menurut Kotler definisi 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.[7] Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Sedangkan Jasa menurut Kotler adalah *a service to any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership ofanytihing. Its production may or may not tied to a physical product.*[8] Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan hubungan antara penyaji jasa dengan konsumen pemakai dan tidak ada perpindahan kepemilikan (transfer of ownership) antara keduanya.

[6] Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan.*

[7] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Hendra Teguh, Ronny A, Rusli, Benjamin Molan, jilid 1 & 2 edisi milenium, (Jakarta: PT Prenhalindo, 2003) h.83.

[8] Kotler, *manajemen Pemasaran*, 44.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwasanya layanan jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang bersifat tidak berwujud dari satu pihak kepada pihak lain, yang mana antar pihak terjadi interaksi yang akan berpengaruh pada hasil jasa yang berdampak pada pemenuhan kepuasaan konsumen.

Dari paparan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan pengertian manajemen layanan jasa secara keseluruhan adalah kemampuan melakukan suatu kegiatan (Perencanaan, pengorganisasian, pengimplentasian dan pengawasan) yang tindakan atau kegiatannya memiliki sifat tidak berwujud dari satu pihak kepada pihak lain, yang mana antar pihak terjadi interaksi yang akan berpengaruh pada hasil jasa yang berdampak pada pemenuhan kepuasaan konsumen.

2. Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya

Dalam hal ini lembaga pendidikan UIN Sunan Ampel Surabaya, merupakan lembaga perguruan tinggi yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU).[9] Hal ini memungkinkan bahwasannya UIN Sunan ampel Surabaya untuk membentuk lembaga pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang atau jasa. Lembaga pelayanan ini ialah Pusat Pengembangan

[9] Taufik Siraj, *Company Profile Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya*, (Surabaya, 2015) h. 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya atau yang biasa disebut dengan Pusbis.

Ruang lingkup bisnis di Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya terbagi atas tiga bidang, antara lain:

a. Bisnis yang bergerak dibidang layanan jasa: Greensa Inn & Training Center, Uinsa Catering, Uinsa Tour & Travel, Property Managemnet, Uinsa Press dan Uinsa Umroh dan Jasa
b. Bisnis yang bergerak dibidang penyediaan barang: UINSA Fresh, Merchandise dan Gallery, dan UINS@MART.[10]
c. Bisnis yang bergerak dibidang penumbuhkembangkan jiwa Enterpreneurship civitas akademia: Bisnis Jasa Akademik UINSA (Pelatihan dan Konsultan).

F. Keaslian Penelitian

Pada penelitian terdahulu penulis tidak menemukan jurnal maupun skripsi yang sama. Akan tetapi ada kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian Fatkuroji Tahun 2015 dengan judul *Desain Model Manajemen Pemasaran Berbasis Layanan Jasa Pendidikan pada MTs Swasta Se-Kota Semarang*, dari hasil analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan desain model pengembangan manajemen pemasaran berbasis layanan jasa terdiri atas tiga fungsi yaitu

[10] Siraj, *Company Profile*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dimana tahap awal yakni perencanaan meliputi analisis kebutuhan pelanggan, menetapkan program layanan MTs dengan memperhatikan kebutuhan dan karakter pelanggan, melakukan analisis SWOT MTs, memperhatikan visi, misi dan tujuan MTs, dan kejelasan kebijakan layanan pemasaran di MTs. Kedua, tahap pelaksanaan meliputi mengimplementasikan program layanan pendidikan MTs, kebijakan strategi pemasaran pendidikan melalui program unggulan, memperhatikan kepuasan pelanggan, target pelanggan dan segmen pasar yang jelas, dan memperhatikan indikator relevansi analasis kebutuhan masyarakat dengan layanan pendidikan MTs. Dan tahap ketiga, evaluasi meliputi bagaimana animo siswa masuk ke MTs, bagaimana output dan outcame serta loyalitas pelanggan pada MTs tersebut.[11] Dalam penelitian ini, persamaan dengan judul penulis ialah bagaimana cara kerja manajemen yang berorientasi dengan layanan jasa dalam lingkup lembaga pendidikan, sedangkan perbedaannya ialah manajemen yang digunakan penelitian ini berupa manajemen pemasaran yang berbasis layanan jasa pendidikan, sedangkan penulis menggunakan manajemen pemasaran yang berbasis layanan jasa yang bergerak dalam bidang bisnis di dunia pendidikan.

Penelitian Hendra Hadiwijaya Tahun 2011 dengan judul *Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang*, dari hasil analisis penelitian ini, dapat disimpulkan

[11] Fatkuroji, *"Desain Model Manajemen Pemasaran Berbasis Layanan Jasa Pendidikan pada MTs Swasta Se-Kota Semarang"*, Vol 9, No. 1 (April 2015).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwasannya bahwa ada 15 faktor yang menjadi acuan siswa dalam menilai tentang pelayanan jasa lembaga pendidikan El Rahma Palembang yakni meliputi: Kondisi, penampilan para staf, ketersediaan sarana dan media yang digunakan dalam belajar, kenyamanan ruang belajar, lokasi gedung yang strategis, saranan area parkir yang dimiliki lembaga, Materi pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, jadwal belajar yang akurat, cara penyampaikan materi kepada siswa, cara instruktur melakukan pendekatan dengan siswa, perhatian dan kepedulian instruktur terhadap partisipasi siswa dalam belajar, pemberian pelayanan tanpa memandang status sosial, kemampuan staf menangani masalah dalam proses belajar, kemudahan dalam mengakses fasilitas belajar, instruktur yang memiliki kemampuan dan keahlian di bidangnya, keramahan dan kesopanan para staf dalam memberikan pelayanan. [12] Dalam penelitian ini, persamaan dengan judul penulis ialah bagaimana cara kerja layanan jasa yang diberikan lembaga pendidikan, sedangkan perbedaannya ialah dalam penelitian ini, untuk mengukur cara kerja layanan jasa yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan menggunakan persepsi dari peserta didik, sedangkan penulis untuk mengukur kinerja layanan menggunakan wawancara dengan karyawan atau pegawai di pusat pengambangan bisnis tentang bagaimana pengelolaannya sehingga menjadi unit bisnis yang sangat berkembang.

[12] Hendra Hadiwijaya, *"Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang"*, Vol 1, No.3 (September 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi perbedaan antara beberapa penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti tentang Manajemen Layanan jasa adalah dari penelitian terdahulu biasanya meneliti tentang pengelolaan layanan jasa di bagian administrasi sekolah, sedangkan dari penelitian ini peniliti mengambil tentang pengelolaan layanan jasa yang berpusat pada lembaga Bisnis di Perguruan Tinggi.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pembahasan dan penyusunan proposal ini, maka penulis akan menyajikan pembahasan ke dalam beberapa bab yang sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, merupakan tahapan awal dasar dari proposal penelitian ini. Yang meliputi: latar belakang penelitian yang menggambarkan problematika yang melatar belakangi mengapa penelitian ini dianggap penting untuk diteliti, fokus penelitian yang merupakan rumusan dalam bentuk pertanyaan, tujuan penelitian yang merupakan tujuan penelitian yang diharapkan, manfaat penelitian yang merupakan implikasi teoritis dan praktis dari hasil yang diperoleh, definisi konseptual yang merupakan penjelasan singkat terkait dengan judul peneliti, keaslian penelitian yang menguraikan beberapa hasil penelitian terdahulu dan sistematika pembahasan yang berisi uraian bab, sub bab yang ditulis dalam skripsi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab II Kajian Pustaka, dalam bagian ini materi menjelaskan tentang kajian teori dan objek kajian yang dikaji, penjelasannya meliputi: pengertian manajemen layanan jasa, proses manajemen layanan jasa, dan mengklasifikasi layanan jasa.

Bab III Metode Penelitian, pembahasan pada bab ini meliputi metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini berisikan Jenis penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data Dan Informasi Penelitian, Prosedur Analisis Dan Interprestasi Data dan keabsahan data.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis Data, dimana hasil penelitian dan pembahasan bab ini menjelaskan secara rinci tentang deskripsi subjek, temuan-temuan data yang ditemukan selama melakukan penelitian dan mengupas secara tuntas mendalam hasil penelitian tentang Manajemen Layanan Jasa di Pusat Pengembangan Bisnis Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Bab V meruapakan Penutup, bab ini sebagai akhir dari rangkaian penelitian yang dilakukan oleh penulis, yang memaparkan jawaban dari rumusan masalah yang diajukan oleh penulis serta implikasi teoritik terhadap pendidikan Islam. Oleh karena itu, bab ini tersistematika menjadi 2 sub bab, yaitu kesimpulan dan saran-saran dari penulis untuk perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id