



CUSTOMER FOCUS: PELAYANAN PADA PEMBELAJARAN BAHASA ARAB KELAS VII DI MTSN 1 BENGKALIS

Muhammad Wira Dana Putra

Program Pascasarjana Administrasi
Pendidikan, Universitas Riau

Article history

Received: Desember 2024

Revised: Desember 2024

Accepted: Desember 2024

***Corresponding author**

muhammad.wira7821@grad.unri.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi customer focus pada pembelajaran Bahasa Arab yang berdampak pada peningkatan mutu dari segi pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan di kelas VIIMTSN 1 yang berlokasi di Kabupaten Bengkalis dengan fokus penelitian dari guru kepada peserta didik pada pembelajaran Bahasa Arab. Pengumpulan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Cakupan komponen customer focus adalah kesiapan pendidik, pelaksanaan kegiatan pembelajaran, dan evaluasi (penilaian). Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan pengaplikasian komponen customer focus MTsN 1 Bengkalis sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang diberlakukan di sekolah yaitu memperhatikan pelayanan yang baik. Penerapan customer focus diharapkan mampu meningkatkan mutu pendidikan dan pembelajaran bahasa arab di MTsN 1 Bengkalis yang semakin baik kedepannya.

Kata Kunci: Customer Focus, Manajemen sekolah

Absract

The aim of the research is to find out the implementation of customer focus on learning Arabic which has an impact on improving quality in terms of service. This research was conducted in class VII MTsN 1 located in Bengkalis Regency with the focus of teacher-student research on learning Arabic. The data collection technique of this research uses a qualitative descriptive method with interview, observation and documentation methods. The scope of the customer focus component is educator readiness, implementation of learning activities, and evaluation (assessment). The research results obtained based on the application of the customer focus component of MTsN 1 Bengkalis are in accordance with the procedures and provisions that apply in schools, namely paying attention to good service. The application of customer focus is expected to be able to improve the quality of Arabic language education and learning at MTsN 1 Bengkalis which will get better in the future.

Keywords: Customer Focus, School management

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan sebuah ikhtiar yang diterapkan guna membangun jati diri individu. Pada sebuah proses pendidikan, sudah sepantasnya terwujud suatu interaksi hubungan dan komunikasi antara manusia dengan manusia lainnya baik formal maupun non formal, serta terancang ataupun tidak yang akhirnya diharapkan dapat membawa kepada perkembangan keseluruhan manusia dan kumpulan-kumpulan manusia lainnya. Begitu pula dalam pembelajaran dan pendidikan itu sendiri, salah satu strategi dalam manajemen mutu agar tercipta perkembangan pada peserta didik yaitu dengan penerapan customer focus (berfokus pada pelanggan) (Faruq et al., 2020., Aziz et al., 2024).

Mutu adalah tingkatan (derajat), hasil kerja dan upaya, baik dalam bentuk jasa maupun barang, intangible maupun tangible (Hasmori, et. al., 2011). Mutu dalam pendidikan maksudnya adalah keterampilan yang dimiliki oleh suatu instansi yang berlandaskan pendidikan dalam pemanfaatan asal-usul dan sumber-sumber pendidikan dalam meningkatkan kemampuan belajar seefektif mungkin.

Customer focus (fokus pada pelanggan) yaitu sebuah strategi atau taktik yang diterapkan oleh perusahaan-perusahaan yang tujuannya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik. Dalam konteks ini, perusahaan dapat mendefinisikan konsumen yang akan dilayani sehingga dapat memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan konsumen (Rachmatika, 2018., Dewi et al., 2020). Maksudnya ialah sebuah perusahaan dapat memfokuskan lebih detail aspek-aspek yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga terbentuklah sistem customer focus agar pelayanan prima dan hasil yang diharapkan dari sebuah tujuan dapat terarah dan seimbang. Hal ini dapat diterapkan pada proses pembelajaran bahasa arab.

Bahasa arab mempunyai keistimewaan yang berbeda dan lebih dari bahasa lainnya. Karena nilai sastra yang ada padanya bermutu tinggi bagi mereka-mereka yang mendalaminyadan juga bahasa arab ini merupakan bahasanya kitab suci al-qur'an yang menginterpretasikann perkataan ilahi. Selaras bersama diberlakukannya kurikulum 2013 yang menuju kepada kurikulum merdeka belajar pada sekolah atau madrasah-madrasah, diharapkan mampu membuat perubahan paradigma dalam kegiatan pembelajaran di sekolah serta di madrasah yang ada di seluruh Indonesia. Kegiatan belajar dan mengajar (KBM), yang semulanya bertitik focus pada guru (teacher centered) tetapi sekarang berubah menjadi siswa sebagai pusat pembelajaran. Guru di tuntutan lebih berinovasi dalam penerapan transfer materi kepada siswa (Hidayat, 2012., Nurhanifah, 2021). Hal ini bertujuan agar ada peningkatan mutu dalam sistem pembelajaran bahasa arab itu sendiri.

Tujuan dari customer focus atau berfokus pada pelanggan adalah untuk memberikan pelayan yang lebih prima secara detail mengenai suatu objek sasaran (customer) agar objek tersebut mencapai standar mutu yang diinginkan sesuai dengan ketentuan standar mutu yang berlaku dan disepakati bersama (Husaini, 2009). Dalam hal ini customer focus dilakukan oleh guru kepada peserta didik pada pembelajaran bahasa arab yang di lakukan di kelas VII MTsN 1 Bengkalis. Maksud Peneliti mengambil sekolah

MTsN 1 Bengkalis sebagai tempat penelitian karena sekolah ini merupakan salah satu sekolah favorit berpendidikan islam yang ada di kabupaten bengkalis.

Customer focus merupakan suatu taktik *marketing* yang diimplementasikan di industri maupun perusahaan supaya bisa memberikan pelayanan lebih baik pada konsumen. Industri dan perusahaan bisa menetapkan konsumen yang mau mereka layani, sehingga mampu memberikan pemahaman mengenai kebutuhan, keinginan serta harapan *customer* (Noviyanti, 2015., Rachmatika, 2018). Menurut (Kartikowati, 2016), ada beberapa komponen-komponen *customer focus* pada pembelajaran yang terdiri dari 3 cakupan ketentuan, yaitu:

1. Kesiapan pendidik dalam menjalankan kegiatan pembelajaran, terdiri dari kontrak dan persetujuan belajar, penjelasan dari tujuan pembelajaran, dan maklumat untuk pencapaian peserta didik
2. Pengaplikasian kegiatan pengajaran yang terangkum dalam penerapan pembelajaran yang berpusat pada siswa, materi (selaras dan terkini), dan pengalokasian metode ajar.
3. Penilaian dengan rincian: pendeskripsian MID semester, penjabaran atau keterbukaan dalam pemberian nilai, serta dialog pengajaran meliputi penyajian yang bersifat timbal balik atas penilaian, serta kesempatan durasi belajar diluar ruangan kelas (*out door*).

Dari penelitian artikel ini melalui penerapan *customer focus* di kelas VII MTsN 1 Bengkalis diharapkan dapat menjadi ilmu baru bagi pembaca artikel ini mengenai komponen jika ingin menerapkan strategi *customer focus* terutama pada pembelajaran bahasa arab di kelas dan tidak menutup kemungkinan juga jika ingin diterapkan pada pembelajaran yang lain. kemudian dari penelitian ini mampu merubah kualitas pembelajaran bahasa arab kearah yang lebih baik kedepannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *customer focus* pada pembelajaran bahasa arab kelas VII di MTsN 1 Bengkalis.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang berlatar alamiah dengan cara memaknai fenomena yang muncul serta diterapkan dengan mengkaitkan berbagai metode yang ada Denzin dan Lincoln dalam (Anggito dan Johan, 2008). Pada penelitian ini digunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah datayang diperoleh secara langsung dari sumber data tanpa ada perantara (Chandra dan Priyono, 2023). Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Data sekunder disini berfungsi sebagai penunjang dari data primer, dalam hal ini penelitimenyertakan dokumentasi.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian tentang implementasi customer focus pada pembelajaran bahasa arab dapat dijadikan referensi guna peningkatan mutu kearah yang lebih baik tentunya dalam segi pelayanan. Peneliti melakukan studi wawancara, observasi dan didukung dengan dokumentasi kepada pihak terkait dalam hal ini yaitu guru mata pelajaran bahasa arab serta murid kelas VII MTsN 1 Bengkalis. Pada mata pelajaran bahasa arab kelas VII di MTsN 1 Bengkalis diampu oleh satu orang guru dengan jumlah kelas ampuan sebanyak delapan kelas yaitu: kelas VII A,B, C, D, E, F, G, H. berdasarkan hasil

wawancara dan melihat langsung keadaandi kelas saat proses pembelajaran bahasa arab bahwasanya pada pelaksanaannya sekolah ini telah menerapkan customer focus itu sendiri sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas dari pengajaran bahasa arab di MTsN 1 Bengkalis. Namun, mereka hanya tidak tahu istilah customer focus itu saja, padahal mereka telah mengimplementasikannya sejak lama. Berikut langkah-langkah implementasi customer focus pada pembelajaran kelas VII di MTsN 1 Bengkalis.

Sumber dalam penelitian ini merupakan keselarasan dari aspek-aspek focus pelanggan yang bertumpu pada pembelajaran Bahasa arab dikelas VII di MTsN 1 Bengkalis oleh guru yang bersangkutan:

Kesiapan pendidik untuk menjalankan proses dan kegiatan pembelajaran, terdiri atas persetujuan dan kontrak belajar, informasi penjelasan dari tujuan pembelajaran, dan maklumat untuk kompetensi peserta didik. Dalam tahapan ini, pada pengajaran bahasa arab tingkatan kelas VII di MTsN 1 Bengkalis, guru mengawali kelas dengan semangat serta memberikan motivasi pada siswa agar menambah semangat dalam menghadapi pelajaran. Selanjutnya guru menertibkan siswa dan mengkondisikan kelas agar tetap bersih dan nyaman dengan cara membersihkan terlebih dahulu sampah yang berserakan dikelas sebelum memulai pelajaran. Guru melaksanakan absensi kelas memeriksa atribut siswa agar tetap rapi. Guru menyampaikan kontrak belajar, mendeskripsikan indikator-indikator pembelajaran dan menjelaskan tujuan yang hendak dicapai pada meteri ajar yang ingin disampaikan. Tahap awal dilakukan agar pelayanan terhadap pelanggan diawal pembelajaran menjadi maksimal.

Pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang mencakup penerapan dari pembelajaran yang berpusat pada siswa, materi (selaras dan terkini), dan pengalokasian metode ajar. pembelajaran bahasa arab kelas VII di MTsN 1 Bengkalis. Dalam tahapan ini diawali dengan penyampaian silabus mengenai materi pada hari yang dimaksud. Merangkum dan sebagai rujukan materi, guru bidang studi mata pelajaran bahasa arab kelas VII MTsN 1 bengkalis menggunakan buku cetak bahasa arab kelas VII terbitan kementerian agama RI tahun 2020/2021 dan masih digunakan sampai saat ini. Kemudian melaksanakan kegiatan apersepsi yang merupakan bentuk follow up siswa ke guru seperti mengulas kembali materi minggu lalu ataupun materi yang sudah diajarkan secararandom tujuannya agar peserta didik memahami sepenuhnya materi-materi yang telah diajarkan sebelumnya.penggunaan strategi pembelajaran mufrodat (penguasaan kosa kata) dan istima' (mendengarkan), menggunakan metode pembelajaran eklektik yaitu metode

gabungan dengan menggabungkan beberapa metode seperti: metode membaca dan metode audiolingual, dan menggunakan media pembelajaran audiovisual dengan memanfaatkan alat proyektor dan speaker. Kemudian pada tahap ini juga dilakukan ice breaking yang bertujuan untuk memulihkan kembali semangat peserta didik dalam melaksanakan pembelajaran. Diakhir materi guru memberikan kuis sebagai bentuk follow up sederhana dari siswa ke guru tentang materi yang diajarkan.

Penilaian dengan rincian: pendeskripsian MID semester, penjabaran atau keterbukaan dalam pemberian nilai, serta dialog pengajaran meliputi penyajian yang bersifat timbal balik atas penilaian, serta kesempatan durasi belajar diluar ruangan kelas (out door). Dalam implementasi tahap ini pada pengajaran bahasa arab tingkatan kelas VII di MTsN 1 Bengkalis, guru melaksanakan penugasan sebagai bentuk follow up baik tugas disekolah maupun yang dikerjakan di rumah yang bersifat individu maupun kelompok. Kemudian memberikan penilaian ujian tengah semester (UTS) dan ujian akhir semester (UAS). Selanjutnya melaksanakan transparansi nilai baik penugasan individu/kelompok, hasil UTS dan hasil UAS serta melaksanakan perbaikan nilai (remedial/revisi) bagi peserta didik yang tidak mencapai kriteria penilaian. Guru juga melaksanakan kegiatan belajar diluar kelas dengan waktu 1 bulan 1 kali pembelajaran out door.

Implementasi customer focus untuk pembelajaran bahasa arab adalah guru bidang studi Bahasa Arab telah melakukan dan menerapkan komponen-komponen dari customer focus itu sendiri akan tetapi guru bidang studi bahasa arab belum mengetahui dan menyadari bahwasanya ia sedang melaksanakan customer focus pada pembelajaran bahasa arab. Dan bagi saya ini adalah inovasi yang bagus dalam peningkatan mutu pembelajaran bahasa arab kelas VII kearah yang lebih baik kedepannya. Berikutnya dari hasil penelitian ini semoga dapat menjadi rujukan bagipembaca jika ingin menerapkan pada pembelajaran selain pembelajaran bahasa arab.

KESIMPULAN

Hasil kajian memaparkan bahwa implementasi customer focus pada pengajaran bahasa arab tingkatan kelas VII di MTsN 1 Bengkalis, berdasarkan pengaplikasiannya yaitu sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan dalam pemenuhan aspek-aspek dari customer focus itu sendiri. Dengan adanya inovasi customer focus di mata pelajaran bahasa arab dapat menjadi strategi untuk peningkatan mutu, pelayanan dan kualitas pendidikan bahasa arab kelas VII MTsN 1 bengkalis. Jika ingin menerapkan customer focus pada pembelajaran bahasa arab di kelas akan tetapi tidak menutup kemungkinan jika ingin menerapkan pada pembelajaran selain bahasa arab dengan melihat aspek-aspek customer focus tersebut. Kemudian menjadi feedback kepada pihak-pihak yang mengimplementasikannya dan citra yang baik pula bagi lembaga pendidikan serta tercipta mutu pendidikan dan pembelajaran bahasa arab di MTsN 1 Bengkalis yang semakin baik kedepannya.

REFERENSI

- Anggito dan Johan. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jawa Barat: CV Jejak.
- Aziz, A. M., Atmajaya, F., Yusuf, A. W., & Hermawan, A. (2024). Pembelajaran Bahasa Arab Berbasis Higher Order Thinking Skills (HOTS) Dalam Membentuk Pembelajar Yang Kompeten. *Al-Fakkaar*, 5(1), 60-78. <https://doi.org/https://doi.org/10.52166/alf.v5i1.5770>.
- Chandra dan Priyono. (2023). Statistika Deskriptif. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi
- Dewi, Y. K., Juliejantiningih, Y., & Nurkolis, N. (2020). Implementasi Iso 9001: 2015 Dalam Penjaminan Mutu Smp Negeri 2 Kabupaten Demak. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, 9(1).
- Faruq, U., & Huda, M. M. (2020). Bahasa Arab Berbasis Peningkatan Pembelajaran HOTS (Higher Order Thinking Skills)(Kajian Pembelajaran Bahasa Arab Di Madrasah Aliyah Unggulan Darul Ulum Step 2 Kemenag RI). *Jurnal Al-Hikmah*, 8(1), 1-20.
- Hasmori, A. A., Sarju, H., Norihan, I. S., Hamzah, R., & Saud, M. S. (2011). Pendidikan, kurikulum dan masyarakat: Satu integrasi. *Journal of Edupres*, 1, 350-356.
- Hidayat, Nandang Sarip. (2012). Problematika Pembelajaran Bahasa Arab. *Jurnal Pemikiran Islam*; Vol. 37, No. 1 : Hal 82
- Husaini Usman. (2009). Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kartikowati, R. S. (2016). Pembelajaran Berfokus Pada Pelanggan (Studi Dari Fkip Ur Dan Fakultas Tarbiyah UIN Pekanbaru). *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 73-82.
- Nurhanifah, N. S. (2021). Problematika Mahasiswa Bahasa Arab Dalam Meningkatkan Kemahiran Menulis Bahasa Arab. In *International Conference of Students on Arabic Language* (Vol. 5, pp. 643-650).
- Noviyanti, D. (2015). Pentingnya Implementasi Strategi Pemasaran Bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 14(28), 1-19. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v14i28.1231>
- Rachmatika, R. (2018). Analisa Market Basket Menggunakan Algoritma Apriori untuk Strategi Penjualan Berdasarkan Customer Focus. In *Prosiding Seminar Informatika Dan Sistem Informasi* (Vol. 3, No. 1, pp. 1-6).