

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Madrasah adalah tempat dimana peserta didik dapat memperoleh pendidikan. Sekolah dapat diartikan sebagai sebuah lembaga tempat proses belajar mengajar pada sistem pendidikan dan merupakan tempat untuk mendapatkan ilmu pengetahuan dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh setiap peserta didik. Sekolah sebagai tempat penyelenggara pendidikan harus memperhatikan komponen-komponen pelaksana kegiatan pendidikan, seperti peserta didik, tenaga pendidik, kurikulum, sarana dan prasarana, pembiayaan, hubungan dengan masyarakat, dan komponen-komponen lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pendidikan.

Komponen-komponen tersebut sangatlah penting untuk ada di setiap lembaga sekolah, karena sangatlah berperan penting dalam pendidikan. Antara satu komponen dengan komponen lain tentu tidak saling terpisah, semua saling berpengaruh dan memberikan kontribusi terhadap pencapaian dari tujuan pendidikan nasional. Hal ini sesuai dengan UU No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Bab II Pasal 4 yang memuat tentang adanya tujuan pendidikan nasional.¹

¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang standar Nasional Pendidikan, h.6

Untuk mencapai tujuan pendidikan nasional maka diupayakanlah suatu penyelenggara pendidikan tersebut harus dibarengi dengan mutu pendidikan yang tinggi. Mutu pendidikan adalah kemampuan Madrasah dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan Madrasah sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku.²

Menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang tidak hanya menjadi tanggung jawab Madrasah tetapi merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari tenaga kependidikan, peserta didik, proses pembelajaran, sarana pendidikan, tenaga kependidikan, keuangan dan termasuk hubungan dengan masyarakat.³ Mutu produk pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga pendidikan Madrasah mampu mengelola seluruh komponen-komponen pelaksana kegiatan pendidikan secara optimal. Maka dari itu semua komponen tersebut harus dilaksanakan dengan selalu mengarah kepada pencapaian mutu.

Komponen yang menjadi perhatian khusus dalam dunia pendidikan yaitu komponen peserta didik. Peserta didik dapat diartikan sebagai anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang

² Faisal Mubarak, "Faktor dan Indikator Mutu Pendidikan Islam", dalam Jurnal: *Management of Education*, Volume 1, Tanpa Tahun, h. 12.

³ Suryadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 12.

tersedia pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Komponen peserta didik sangat dibutuhkan keberadaannya terlebih bahwa pelaksanaan kegiatan pendidikan di Madrasah, peserta didik menjadi objek dan subyek dalam proses pembelajaran yakni proses perpindahan ilmu pengetahuan dan keterampilan-keterampilan yang diperlukan.⁴ Peserta didik tidak hanya sebagai bagian dari mutu lembaga pendidikan madrasah, tetapi keberadaannya juga sebagai orang yang perlu akan kebutuhan, seperti kecerdasan intelektual, potensi fisik, sosial, emosional, dan kebutuhan lainnya.

Kebutuhan peserta didik dalam mengembangkan dirinya sangat beragam dalam hal prioritasnya, seperti disatu sisi para peserta didik ingin sukses dalam hal prestasi akademiknya, disisi lain peserta didik juga ingin sukses dalam hal sosialisasi dengan teman sebayanya. Bahkan ada juga peserta didik yang ingin sukses dalam beberapa hal, seperti pada bidang olah raga, seni, dan kreatifitas lainnya yang dimiliki oleh masing-masing peserta didik.

Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan peserta didik maka diperlukan suatu wadah di madrasah yang dapat membantu dalam mengembangkan potensi-potensi yang dimiliki peserta didik dan juga dapat mempermudah atau memperlancar proses belajar mengajar di madrasah tersebut sebagai layanan khusus peserta didik.

Secara umum layanan khusus peserta didik adalah wadah untuk membantu mempermudah dan memperlancar, serta memenuhi kebutuhan peserta didik dalam mengembangkan kemampuan baik pada aspek akademik maupun aspek lainnya dalam pendidikan. Layanan khusus memiliki dampak yang dirasakan oleh siswa

⁴ Dadang Suhardan, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 204

yakni siswa merasa terbantu dengan adanya layanan khusus tersebut, merasa diperhatikan karena disiapkannya fasilitas yang dapat dipergunakannya. Dengan adanya layanan khusus tersebut bisa membantu peserta didik dalam pemenuhan dukungan untuk belajarnya. Oleh karena itu, layanan khusus peserta didik ini sangatlah dibutuhkan di madrasah dan tentu perlu adanya manajemen atau pengelolaan layanan khusus bagi peserta didik tersebut dengan baik di madrasah.

Menurut Kusmintardjo, layanan khusus atau layanan bantuan diselenggarakan di madrasah dengan maksud untuk memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan di madrasah.⁵ Maka dengan begitu hingga saat ini layanan khusus dianggap sangat penting dalam perwujudan pendidikan. Hampir setiap madrasah yang ada di Indonesia menyediakan layanan khusus bagi peserta didiknya. Memang perlu adanya usaha pemerintah untuk terus mendukung terlaksananya layanan khusus dengan baik bagi peserta didik agar mereka merasa nyaman berada di sekolah.

Peserta didik yang merasa nyaman berada di madrasah yang dikarenakan layanan khusus, maka hal ini dapat dikatakan bahwa madrasah tersebut sudah menjalankan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pada manajemen layanan khususnya, 4 komponen yang sering disebut penting untuk MMT yang sukses adalah kepuasan

⁵ Kusmintardjo, *Pengelolaan Layanan Khusus di Sekolah*, (Malang: Proyek OPF IKIP Malang, 1992), h. 4.

pelanggan, keterlibatan karyawan, kepemimpinan manajerial, dan peningkatan proses dan pengawasan.⁶

Pada 4 komponen tersebut terdapat kata “kepuasan pelanggan”, yang mana pelanggan pada pendidikan yaitu salah satunya adalah peserta didik. Jadi peserta didik yang merasa nyaman terhadap layanan khusus di madrasah maka dapat dikatakan itu adalah kepuasan pelanggan. Berarti salah satu dari 4 komponen tersebut yang sudah terlaksana dengan baik.

Dalam layanan khusus tentu ada orang yang mengelolanya, seperti laboratorium yang pengelolanya disebut dengan laboran atau pada perpustakaan yang pengelolanya disebut dengan pustakawan. Dilihat dari situ tampaknya tidak mungkin setiap organisasi apapun akan bertahan atau maju jika mengabaikan masalah terkait orang. Organisasi maju di seluruh dunia menganggap orang sebagai aset terpenting mereka.⁷ Terkait dengan dunia pendidikan maka madrasah yang dapat mengelola orang-orang atau sumber daya manusianya dengan efektif akan dapat bersaing dengan sekolah lainnya. Telah diakui secara luar bahwa pengamalan pengelolaan SDM yang efektif sangat penting dalam mengekstraksi perilaku kerja yang positif

⁶ Davood Gharakhani, Hossein Rahmati, Mohammad Reza Farrokhi, Arshad Farahmandian, *Total Quality Management and Organizational Performance*, dalam *America Journal of Industrial Engineering*, 2013, h. 47.

⁷ Abdulmuhsen Ayedh Alqahtani, *Superintendents' Human Resources Management Practices and their Relationships with Public School Principals' Satisfaction and Commitment Principals' Perceptions*, (Dirasat: Educational Sciences, Volume 42, No 1, 2015), h. 335.

diantara karyawan, yang juga beruntun mengarah pada inovasi organisasi.⁸ Sehingga karyawan atau pengelola terkhususnya pengelola layanan khusus di madrasah yang dikelola dengan efektif sumber daya manusianya maka akan berbuah pada pengelola yang dapat memberikan inovasi terhadap layanan khusus tersebut, seperti pada layanan kafetaria atau kantin yang membuat inovasi baru terhadap jualannya sehingga peserta didik merasa tertarik dan tidak merasa bosan akan pelayanan yang begitu-begitu saja.

Tentu kepala sekolah yang bertanggung jawab dalam hal memantau kerja dari pengelola setiap bidang layanan khusus. Kepala sekolah melakukan perekrutan dan penempatan orang atau guru-guru yang ada di sekolah tersebut sehingga sesuai dengan bidang layanan khusus yang akan ditempati. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Az-Zumar ayat 39 yang menjelaskan bahwa dalam bekerja hendaklah sesuai dengan kemampuan atau keahlian masing-masing. Adapun bunyinya sebagai berikut:

فَلْيَقُومُوا أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

Kepala madrasah juga melakukan pengembangan terhadap pengelola layanan khusus yang dirasa masih kurang berkompeten dengan mengikutkannya kedalam program diklat, sosialisasi, seminar, dan lain sebagainya. Dengan demikian layanan khusus yang dikelola dengan bagus, baik itu dari segi sumber daya manusia maka akan dapat membantu peserta didik dalam memenuhi kebutuhannya di madrasah.

⁸ Cheng Ling Tan and Aizzat Mohd Nasarudin, *Human Resource Management Practices and Organizational Innovation Assessing the Mediating Role of Knowledge Management Effectiveness*, (Universiti Sains Malaysia, Penang, Malaysia), h. 155.

Manajemen layanan khusus di suatu sekolah merupakan bagian penting dalam Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Madrasah merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas bangsa Indonesia. Madrasah tidak hanya memiliki tanggung jawab dan tugas untuk melaksanakan proses pembelajaran dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi saja, melainkan harus menjaga dan meningkatkan kesehatan baik jasmani maupun rohani peserta didik. Oleh sebab itu, madrasah memerlukan suatu manajemen layanan khusus yang dapat mengatur segala kebutuhan peserta didiknya sehingga tujuan pendidikan tersebut dapat tercapai.

Substansi manajemen pendidikan digolongkan menjadi dua bagian besar yaitu substansi inti dan substansi ekstensi.⁹ Substansi inti manajemen madrasah meliputi manajemen kurikulum dan pembelajaran, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dan masyarakat. Sedangkan manajemen substansi ekstensi adalah substansi manajemen pendidikan yang diperluas, yaitu bidang-bidang garapan di dunia pendidikan yang mesti dikelola juga, karena mempunyai dampak yang besar terhadap substansi manajemen pendidikan inti. Manajemen layanan khusus merupakan salah satu dari substansi ekstensi manajemen pendidikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wildan Zulkarnain pada penelitiannya yang berjudul “Layanan Khusus Peserta Didik Sebagai Penguat

⁹ Ali Imron, *Manajemen Pendidikan: Subtansi Inti dan Ekstensi*, (Malang: UM, 2003), h. 3.

Manajemen Pendidikan” dikemukakan bahwa, layanan khusus yang diberikan kepada peserta didik pada umumnya sama, akan tetapi proses pengelolaan dan pemanfaatannya yang berbeda.¹⁰ Adapun beberapa bentuk layanan khusus di madrasah antara lain yaitu layanan bimbingan dan konseling, perpustakaan, laboratorium, unit kesehatan sekolah (UKS), kafetaria/kantin, koperasi, transportasi, sarana ibadah, dan asrama. Sedangkan fungsi/proses manajemen menurut George R. Terry yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organization*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Sehingga dalam manajemen layanan khusus fungsi/proses yang dapat digunakan adalah sebagaimana meliputi fungsi/proses manajemen tersebut.

Tentu dalam memenuhi kebutuhan peserta didik yang terlebih pada kesehatan, baik secara jasmani maupun rohani, maka layanan khusus yang diperlukan oleh peserta didik adalah layanan kantin madrasah. Kedua layanan khusus tersebut menjadi perhatian, sebab dengan adanya layanan khusus itu peserta didik akan terbantu, tidak hanya dalam kemampuan akademiknya saja namun juga diluar kemampuan akademik. Salah satu madrasah yang memiliki layanan khusus tersebut, Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin yakni adanya kantin sekolah.

Berdasarkan peninjauan awal, peneliti memperoleh informasi bahwa layanan khusus peserta didik yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin yaitu kantin madrasah. Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa kantin madrasah pada Madrasah

¹⁰Wildan Zurkanain, *Layanan Khusus Peserta Didik Sebagai Penguat Manajemen Pendidikan*, (Semarang: Universitas Malang, Fakultas Administrasi Pendidikan), h. 53.

Aliyah Negeri 1 Banjarmasin sudah bagus dan sudah menerapkan kantin yang sehat. Di atas kantin terlihat tergantung spanduk yang bertuliskan kantin sehat. Namun walaupun begitu, pihak sekolah masih kurang menyarankan peserta didiknya untuk berbelanja disana. Terlihat masih banyak peserta didik yang berbelanja di luar halaman sekolah, dan itu tentu kadar kesehatannya masih dipertanyakan. Kantin di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin terletak berjauhan dengan ruang guru, sehingga dapat memungkinkan peserta didik untuk membolos, karena biasanya kantin dijadikan tempat untuk membolos peserta didik.

Dengan manajemen layanan khusus yang efektif maka permasalahan seperti yang sudah diuraikan di atas dapat teratasi. Sehingga dapat terciptanya proses belajar mengajar yang kondusif karena peserta didiknya dapat menerima pembelajaran dalam keadaan sehat, baik secara jasmani maupun rohani.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa manajemen layanan khusus peserta didik yang meliputi kantin di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin ini masih memiliki banyak permasalahan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terhadap madrasah tersebut dengan mengangkat judul tentang "*Manajemen Layanan Khusus Kafeteria di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin*".

B. Definisi Operasional

Definisi operasional dari judul penelitian Manajemen Layanan Khusus Kafeteria di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin, sebagai berikut.

1. Manajemen Layanan Khusus

Manajemen layanan khusus di madrasah ditetapkan dan diorganisasikan untuk mempermudah atau memperlancar pembelajaran, serta dapat memenuhi kebutuhan khusus peserta didik di sekolah. Layanan khusus diselenggarakan di sekolah dengan maksud untuk memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan di madrasah. Pendidikan di madrasah juga berusaha agar peserta didik senantiasa berada dalam keadaan baik. Baik disini menyangkut aspek jasmani maupun rohaninya. Berdasarkan uraian tersebut maka manajemen layanan khusus adalah suatu proses kegiatan memberikan pelayanan kebutuhan kepada peserta didik untuk menunjang kegiatan pembelajaran agar tujuan pendidikan bisa tercapai secara efektif dan efisien.

Manajemen Layanan khusus untuk peserta didik adalah wadah untuk membantu mempermudah dan memperlancar, serta memenuhi kebutuhan peserta didik dalam mengembangkan kemampuan baik pada aspek akademik maupun aspek lainnya dalam pendidikan.

2. Kafetaria/kantin

Kantin (dari bahasa Belanda: kantine) merupakan sebuah ruangan dalam sebuah gedung umum yang dapat digunakan pengunjungnya untuk makan, baik makanan yang dibawa sendiri maupun yang dapat dibeli di sana. Kantin sendiri harus mengikuti prosedur tentang cara mengolah dan menjaga kebersihan kantin. Makanan yang disediakan kantin haruslah bersih dan halal. Jenis-jenis makanan yang disediakan pun minimal harus memenuhi 4 sehat 5 sempurna.

Menurut Suparyanto mengatakan bahwa kantin madrasah adalah usaha yang menyediakan kebutuhan para siswa dan guru berupa makanan berat, makanan ringan dan minuman, alat tulis dan perlengkapan sekolah yang dioperasikan di dalam lingkungan sekolah.¹¹

3. Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin

Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin adalah madrasah yang dijadikan lokasi penelitian untuk memperoleh data mengenai manajemen layanan khusus kafetaria Lokasi penelitian ini di Jl. Kampung Melayu Darat No. 31, Rt.11, Seberang Mesjid, Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Berdasarkan definisi istilah di atas, dapat disimpulkan penelitian ini adalah manajemen layanan khusus kafetaria pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin.

C. Rumusan Masalah

Fokus penelitian ini adalah tentang manajemen layanan khusus kafetaria pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin, Berdasarkan fokus masalah tersebut, maka di formulasikan beberapa sub rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana layanan khusus kafetaria di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi layanan khusus kafetaria di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin?

¹¹ Wachyu Suparyanto, *Mendirikan Usaha Kantin Sekolah*, (Bandung: Alfabeta, 2003), h.2.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan tentang Manajemen layanan khusus Kafetaria pada MAN 1 Banjarmasin:

1. Untuk mengetahui layanan khusus kafetaria di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi layanan khusus kafetaria di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin.

E. Alasan Memilih Judul

Alasan peneliti memilih judul Manajemen Layanan Khusus Kafetaria Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin karena masih kurangnya pengelolaan kafetaria dan pengelolaan kesehatan makanan di lingkungan Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin dan masih banyak murid yang berbelanja tidak sesuai dengan anjuran sekolah dan untuk menambah pengetahuan tentang pentingnya layanan khusus kafetaria.

F. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Praktis
 - a. Dapat memperkaya khazanah keilmuan terkait dengan manajemen layanan khusus, terlebih pada layanan kantin sekolah.
 - b. Dapat memberikan wawasan kepada guru dan petugas kantin di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin.
2. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam dengan fokus penelitian yang berbeda untuk memperoleh perbandingan sehingga memperkaya temuan-temuan penelitian.
 - b. Penambah khazanah ilmu pengetahuan bagi jurusan Manajemen Pendidikan Islam dalam hal manajemen layanan khusus kafetaria sekolah.

G. Penelitian Terdahulu

Setelah peneliti melakukan penelusuran data dari hasil penelitian terdahulu, peneliti menemukan penelitian yang sama tentang manajemen layanan khusus, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian Wildan Zulkarnain tahun 2016 tentang *Layanan Khusus Peserta Didik Sebagai Penguat Manajemen Pendidikan*, Prosiding Seminar Nasional Pendidikan. Adapun perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti adalah Penelitian Wildan Zulkarnain fokus pada semua bentuk dari layanan khusus peserta didik dan secara umum, sedangkan yang saya akan teliti hanya layanan

- khusus Kafetaria saja. Adapun persamaannya adalah sama-sama mengkaji mengenai manajemen layanan khusus.
2. Penelitian Eka Martha Rahayu, Nurul Ulfatin dan Teguh Triwiyanto tentang *Manajemen Layanan Kantin Sehat di Sekolah Adiwiyata*, Jurnal, Universitas Negeri Malang. Adapun perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti adalah Penelitian Eka Martha Rahayu, Nurul Ulfatin dan Teguh Triwiyanto fokus hanya kepada 1 bentuk layanan khusus, yaitu kantin, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan latar belakang, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan dampak layanan kantin sehat di SMPN 10 Malang, sedangkan saya meneliti di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin. Adapun persamaannya adalah sama-sama mengkaji mengenai manajemen layanan khusus.
 3. Penelitian Kummilaila Kamilah tahun 2016 tentang *Manajemen Kantin Kejujuran dalam Upaya Menanamkan Sifat Shidiq pada Siswa SMAN 3 Salatiga Tahun Ajaran 2015/2016*, Skripsi, IAIN Salatiga. Adapun perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti adalah Penelitian Kummilaila Kamilah penelitiannya fokus terhadap 1 bentuk layanan khusus yaitu kantin kejujuran. Sedangkan yang saya teliti adalah layanan kantin di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin. Adapun persamaannya adalah sama-sama mengkaji mengenai manajemen layanan khusus.
 4. Penelitian Lavina Mall dan Nihal Shaikh tahun 2017 tentang *Canteen Management System Using Rfid Technology Based on Cloud Computing*, Jurnal, India. Adapun perbedaannya dengan penelitian yang saya teliti adalah

Penelitian Lavina Mall dan Nihal Shaikh penelitiannya fokus pada perkembangan teknologi yang digunakan terhadap manajemen kantin secara umum, sedangkan penelitian yang saya teliti berfokus pada manajemen layanan khusus kantin di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin Adapun persamaannya adalah sama-sama mengkaji mengenai manajemen layanan khusus.

Sehingga disini peneliti ingin membahas lebih spesifik mengenai manajemen layanan khusus yang terfokus pada layanan kantin sekolah. Oleh karena itu, peneliti mengambil bahan studi pendahuluan dengan disajikan beberapa judul di atas sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti mengorganisasikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, berisi tentang, manajemen layanan khusus, kantin madrasah, kebutuhan kafeteria madrasah dan manajemen kantin madrasah.

BAB III Metode Penelitian, berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, pengecekan keabsahan data, dan langkah-langkah penelitian.

Bab IV berisi hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan pembahasan hasil penelitian. Dalam bab ini menguraikan data dan pembahasan tentang manajemen layanan khusus kafeteria di Madrasah Aliyah Negeri 1 Banjarmasin.

Bab V berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dari serangkaian pembahasan dan saran-saran yang disampaikan atas hasil penelitian.